



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**  
Universidad del Perú. Decana de América  
Facultad de Letras y Ciencias Humanas  
Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información

**Evaluación de los servicios de la Biblioteca Central de la  
Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y  
Valle-La Cantuta con la norma chilena CABID**

**INFORME PROFESIONAL**

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Bibliotecología y  
Ciencias de la Información

**AUTOR**

Cynthia Yanina CÁRDENAS SALVATIERRA

**ASESOR**

Rosalía QUIROZ PAPA DE GARCÍA

Lima, Perú

2017



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

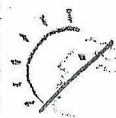
Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Cárdenas, C. (2017). *Evaluación de los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle-La Cantuta con la norma chilena CABID*. [Informe profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE INFORME PROFESIONAL

En la ciudad universitaria de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Salón de Grados de la Facultad, a los **veintiséis días del mes de noviembre del año dos mil diecisiete**, a las nueve horas, se reunió el Jurado integrado por los siguientes profesores:

- |   |            |
|---|------------|
| ▪ Isabel Miranda Meruvia (Asociado D.E.)    | Presidente |
| ▪ Rosalía Quiroz de García (Principal D.E.) | Asesor     |
| ▪ Carlos Acuña Ramos (Auxiliar T.P.)        | Miembro    |
| ▪ Segundo Pereda Gil (Asociado D.E.)        | Miembro    |

Con el fin de recibir la sustentación del Informe Profesional **EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE-LA CANTUTA CON LA NORMA CHILENA CABID** presentado por la bachiller CYNTHIA YANINA CÁRDENAS SALVATIERRA.

Concluida la sustentación, el jurado procedió a la calificación con el siguiente resultado:

Números (15)

Letras (Quince)

Luego del proceso de sustentación y la calificación correspondiente, se le comunicó al graduando el resultado obtenido y el Jurado recomienda a la Facultad, que se le otorgue el título profesional de **Licenciada** en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Siendo las diez horas, concluyó el acto, por lo cual, los miembros del jurado dan fe de lo actuado, firmando la presente Acta.

Lic. Isabel Miranda Meruvia  
Presidente

Dra. Rosalía Quiroz de García  
Asesor

Lic. Carlos Acuña Ramos  
Miembro

Lic. Segundo Pereda Gil  
Miembro



Letras mayúsculas del Perú y América

*A Dios, a mi familia y a la Dra. Rosalía Quiroz.*

## TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN.....</b>	<b>8</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL</b>	
1.1 Descripción del tema.....	11
1.2 Antecedentes .....	12
1.3 Justificación.....	15
1.4 Objetivos .....	15
1.5 Método .....	16
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Biblioteca universitaria .....	17
2.1.1 Objetivos de la biblioteca universitaria - CRAI .....	18
2.2 Servicios de información.....	19
2.2.1 Servicios de los CRAI.....	20
2.3 Calidad en los servicios.....	22
2.3.1 Gestión de la calidad.....	23
2.3.2 Evaluación.....	25
2.3.3 Formas de evaluación.....	27
2.3.4 Modelo de evaluación de la calidad de los servicios EFQM.....	28
2.3.5 Principales normas o estándares para evaluar las bibliotecas.....	30
2.4 Evaluación para el licenciamiento educativo de la SUNEDU .....	30
2.4.1 Condiciones básicas de calidad (CBC) en la Universidad Peruana .....	32
2.4.2 Condiciones básicas de calidad (CBC) en el ámbito de bibliotecas, brindadas por la SUNEDU.....	35
2.4.3 Acreditación universitaria.....	37
2.4.3.1 Objetivos de la acreditación.....	37
2.4.3.2 Tipos de acreditación.....	38
2.4.3.3 Exigencias de las bibliotecas universitarias en temas de acreditación universitaria.....	40
2.4.3.4 Relación entre licenciamiento, acreditación y el papel de la biblioteca universitaria.....	41
2.5 Aplicación de las Normas del Consejo de Rectores de Universidades Chilenas de la Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación (CABID).....	42
<b>CAPÍTULO III EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE - LA CANTUTA CON LA NORMA CHILENA CABID</b>	
3.1 La Escuela Normal de Varones (1822-1967) - Universidad	

	Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta (1967-2017).....	44
3.1.1	Antecedentes.....	44
3.1.2	Misión, Visión y Valores.....	46
3.1.3	Estructura orgánica .....	47
3.1.4	Licenciamiento institucional .....	47
3.2	La Biblioteca Central de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle (UNE-EGyV) .....	49
3.2.1	Antecedentes.....	49
3.3	Funcionamiento de la Biblioteca Central UNE .....	51
3.4	Sistema de Bibliotecas de la UNE .....	55
3.4.1	Antecedentes.....	56
3.5	Proceso de acreditación universitaria.....	59
3.5.1	Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria en la Biblioteca Central de la UNE.....	60
3.6	Matriz FODA de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle La Cantuta.....	61
3.6.1	Resumen FODA.....	62
3.6.2	Matriz de evaluación de los factores internos de la BC de la UNE (MEFI).....	62
3.6.3	Evaluación de los factores externos de la BC de la UNE (MEFE).....	64
3.7	Contrastación con los estándares CABID en la sección II: Gestión de los Recursos de Información con la Biblioteca Central de la UNE.....	65
3.7.1	Interpretación de la contrastación del estándar II CABID Gestión de la información de la BC de la UNE.....	83
3.8	Contrastación con los estándares CABID en la sección III: Productos y servicios de la Biblioteca Central de la UNE...	86
3.8.1	Interpretación de la contratación del estándar III CABID Productos y servicios bibliotecarios de la Biblioteca Central de la UNE.....	95
3.9	Total de cumplimiento de los ítems del II y III estándar de las Normas CABID.....	100

#### **CAPÍTULO IV PROYECTO DE DIVULGACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN A LAS AUTORIDADES Y AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNE EN TEMAS DE CALIDAD EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS**

<b>4.1</b>	<b>Generalidades.....</b>	<b>102</b>
4.2	Objetivos.....	103
4.3	Justificación.....	103
4.4	Factibilidad.....	103
4.5	Plan de acción.....	104

4.5.1	Fase 1.....	104
4.5.2	Fase 2.....	105
4.6	Beneficiarios.....	107
4.7	Evaluación.....	107
4.8	Recursos.....	107
4.9	Cronograma de actividades.....	109
4.10	Presupuesto.....	109
<b>CONCLUSIONES.....</b>		<b>111</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>		<b>112</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>118</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla N° 1	Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria para Bibliotecas Universitarias dada por el SINEACE.....	40
Tabla N° 2	Diferencias entre Licenciamiento Institucional universitario y Acreditación universitaria.....	41
Tabla N° 3	Número de atenciones en la Biblioteca Central de la UNE 2016.....	54
Tabla N° 4	Los servicios del Sistema de Bibliotecas de la UNE..	58
Tabla N° 5	Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria en la Biblioteca Central de la UNE.....	60
Tabla N° 6	Matriz FODA de la Biblioteca Central de la UNE.	61
Tabla N° 7	Matriz de evaluación de los factores internos de la BC de la UNE (MEFI).....	62
Tabla N° 8	Evaluación de los factores externos de la BC de la UNE (MEFE).....	64
Tabla N° 9	Contrastación de las Normas CABID estándar II Gestión de la Información con la Biblioteca Central de la UNE.....	66
Tabla N° 10	Contrastación del estándar II de las Normas CABID con la Biblioteca Central de la UNE.....	82
Tabla N° 11	Contrastación de las Normas CABID estándar III Productos y Servicios de la Biblioteca Central de la UNE.....	94
Tabla N° 12	Contrastación del estándar II y III de las Normas CABID con la Biblioteca Central UNE.....	100
Tabla N° 13	Cronograma de actividades.....	109
Tabla N° 14	Presupuesto para el Proyecto de Divulgación y Sensibilización a las autoridades y personal administrativo de la UNE sobre temas de calidad para bibliotecas universitarias.....	110

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1	Modelo de medición de calidad EFQM.....29
Gráfico N° 2	Condiciones básicas de calidad (CBC) en la Universidad Peruana.....32
Gráfico N° 3	Estructura orgánica de la UNE.....48
Gráfico N° 4	El Sistema de Bibliotecas de la UNE.....56
Gráfico N° 5	Contrastación del estándar II de las normas CABID con la Biblioteca Central UNE.....82
Gráfico N° 6	Contrastación del estándar III de las normas CABID con la Biblioteca Central.....94
Gráfico N° 7	Contrastación del estándar II y III de las normas CABID con la Biblioteca Central UNE.....100

## **RESUMEN**

El presente Informe Profesional describe la evaluación de los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle La Cantuta (UNE EGyV), mediante un análisis contrastivo con la norma de calidad del Consejo de Rectores de Universidades Chilenas de la Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación (CABID), del estándar II Gestión de la Información y del estándar III Productos y Servicios. Este análisis demuestra que los estándares de la normativa en mención, no han sido logrados. Se cumplen 30 ítems (41 %); en cierta medida, 34 ítems (47 %) ; y, en proceso, 9 ítems (12 %), debido al desconocimiento de las normas CABID, y al presupuesto restringido que la autoridad destina a la Biblioteca Central.

A pesar de ello, la autoridad de la UNE EGyV les brinda apoyo para los fines de acreditación, es urgente entonces, la compra de computadoras portátiles y demás accesorios de tecnología para un adecuado servicio. Gracias al análisis interno y externo de la matriz FODA, se pudo conocer que la Biblioteca Central de la UNE EGyV posee grandes fortalezas y oportunidades por el trabajo de las anteriores gestiones. En este contexto, se propondrá un proyecto de divulgar y sensibilizar en dos niveles, de la importancia del cumplimiento de las normas y requisitos de calidad en bibliotecas universitarias, hacia las autoridades y al personal de las bibliotecas de la UNE para lograr la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la Biblioteca Central de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta.

## INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas universitarias cada día van mejorando sus servicios de manera personalizada y eficaz, brindando acceso a la información para generar mayor conocimiento. En este contexto, la evaluación de los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta (UNE EGYV), mediante la Norma del Consejo de Rectores de Universidades Chilenas de la Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación (CABID), es necesaria para el mejoramiento continuo.

Por ello, el presente Informe Profesional ha sido estructurado en cuatro capítulos. En el Capítulo I, se plantea la problemática del tema, sus objetivos, antecedentes tanto a escala nacional, como al ámbito internacional en otras investigaciones relacionadas con el tema, planteamiento de la justificación y beneficios de los hallazgos de la investigación y del método aplicado. En el Capítulo II, se desarrolla el marco teórico, se describen las principales concepciones sobre la biblioteca universitaria, la evolución de los CRAIs, objetivos, funciones, características, gestión y los servicios, desarrollándolos con los principales indicadores nacionales e internacionales. Todo ello servirá de apoyo y guía en la aplicación de la norma chilena CABID relacionada con la calidad de la gestión y de los servicios en las bibliotecas universitarias y los CRAIs, y de su importancia en el proceso de evaluación mediante normas nacionales e internacionales.

En el Capítulo III, se presenta una información descriptiva de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta, y de la Biblioteca Central de esta institución, tales como su visión, misión, estructura orgánica, etc. De esta manera, se tendrá un panorama real de los servicios que brinda a la comunidad de usuarios y se elevará la calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la UNE EGYV, La Cantuta.

En el Capítulo IV, se plantea la propuesta de un proyecto de divulgación y sensibilización a las autoridades y al personal administrativo de la UNE EGYV, La Cantuta, en la importancia del cumplimiento de las normas y requisitos de calidad en bibliotecas universitarias y la puesta en marcha de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la Biblioteca Central de la UNE.

Por último, se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias consultadas y los anexos. En estos últimos, se definen los problemas de la biblioteca referidos a los servicios y los resultados contrastados.

## **CAPÍTULO I**

### **PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL**

#### **1.1 Descripción del tema**

En el año 2016, el Ministerio de Educación peruano dispuso la aplicación de la Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (*Art. 11 Ley del SINEACE N° 28740*) que prioriza la evaluación como un instrumento de fomento en la educación. El objetivo es medir los resultados y las dificultades en el cumplimiento de las metas previstas en términos de aprendizajes, destrezas y competencias, comprometidos con los estudiantes, la sociedad y el Estado, así como proponer políticas, programas, acciones para el mejoramiento de la calidad educativa.

Es necesario señalar que no solo se aplicarán estándares nacionales e internacionales de medición, sino también autoevaluaciones, para lograr el licenciamiento por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria SUNEDU (*Ley N° 28740, 2006, Art. 11*). Mediante la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (*Decreto Supremo N° 016-2015-MINEDU*), se garantiza que todos los jóvenes del país tengan la oportunidad de acceder a un servicio educativo universitario de calidad, que ofrezca una formación integral y de perfeccionamiento continuo, centrado en el logro de un desempeño profesional competente y en la incorporación de valores ciudadanos que permitan una reflexión académica del país, a través de la investigación. Además, la *Ley Universitaria N° 30220 (julio 2014)* en su capítulo III, art. 28, inc. 28.3 señala que las condiciones básicas que establezca la SUNEDU para el licenciamiento, son referidas como mínimo a los aspectos como la infraestructura y el equipamiento deben ser adecuados al cumplimiento de sus funciones (bibliotecas, laboratorios, entre otros), y dentro de los servicios bibliotecarios (incluyen los repositorios institucionales, suscripción a bases de datos virtuales con abstracts de artículos científicos) y de la producción de revistas científicas de la misma universidad indexadas y arbitradas.

La Oficina de Acreditación y Calidad Académica de la UNE tiene un cronograma de sensibilización e implementación de la calidad en la Universidad, desde julio del 2016 y la Biblioteca Central está dentro de su cronograma de trabajo, con el levantamiento de todas las observaciones dadas por la evaluación de la SUNEDU para el 2017, fecha en que la Biblioteca Central deberá cumplir a cabalidad con todas las normas de calidad.

La Biblioteca Central de la UNE ha ido mejorando en sus servicios gracias a las gestiones de sus diversos directores provenientes, a su turno, de las diversas facultades de esta casa superior de estudios. Algunos han implantado estándares de calidad muy acertados, y han dejado plasmada la noción del adecuado servicio; otros han impulsado el benchmarking, que consiste en visitar bibliotecas y CRAIs universitarios del Perú para tomar un ejemplo a seguir. El objetivo ha sido implementar un modo de gestión bibliotecaria con plataformas integradas, además de contar con el apoyo de *PROCALIDAD* al proveer el software y hardware para la *Unidad de Repositorio Institucional (RIDUNE)*, de las capacitaciones impartidas por la SUNEDU y de la CONCYTEC para su desarrollo sostenido.

Por ello, se realizará la comparación con los estándares para Bibliotecas Universitarias (CABID) de los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta. El propósito es ir conociendo la cobertura a los usuarios, se identificará la situación actual y el nivel de calidad con estándares de evaluación y con las condiciones básicas de calidad que la SUNEDU especifica respecto de las bibliotecas universitarias con la *Condición III : infraestructura y equipamiento adecuado al cumplimiento de sus funciones: aulas , biblioteca, laboratorios entre otros*

## **1.2 Antecedentes**

A escala nacional:

Pilco (2014), en su Informe Profesional bajo el título: *Evaluación de la calidad de los servicios de la Biblioteca de Pregrado de la Universidad ESAN: aplicación*

de la Metodología Libqual+, concluye, que, por falta de capacitación del personal e infraestructura inadecuada, existe indisponibilidad de la colección, falta de difusión de la información y dificultades para manejar los recursos de información digitales. Propone realizar talleres de atención a usuarios, manejo de bases de datos, elaboración de alertas bibliográficas, y tutoriales para el manejo de recursos digitales.

Ccajavilca (2014), en su Informe Profesional titulado *Evaluación de las bibliotecas de la Universidad Tecnológica del Perú aplicando estándares de calidad*, describe a la organización de la UTP, los servicios bibliotecarios, recursos humanos, diagnóstico situacional y desarrolla los principales indicadores de COBUN y estándares de CABID sobre la que soporta su apoyo a la comunidad de usuarios. Propone estrategias para elevar la calidad de las bibliotecas de la UTP y establecer el sistema de bibliotecas.

Cáceres (2007) en su Informe Profesional titulado *Evaluación de los servicios de información en la Biblioteca Central de la Universidad Católica Sedes Sapientiae: comparación con la norma chilena CABID para bibliotecas universitarias*, identifica los problemas en el uso de los servicios bibliotecarios que presta la Biblioteca Central de la Universidad Católica Sedes Sapientiae, realiza evaluaciones de calidad a los servicios informativos, en las que aplican estándares para bibliotecas universitarias chilenas CABID. En la parte III: Productos y servicios de información para bibliotecas universitarias, identifica puntos fuertes y débiles en todos los procesos con relación a los servicios, para proponer y planificar acciones de mejora en el acceso a las fuentes de información.

A escala internacional:

Esmaeilpour, Abbaspour, Ramezani, Gholipour & Pakpour (2015) en su investigación *Evaluating the Quality of Library Services at Guilan University of Medical Sciences Using Libqual Tool*, evaluaron los servicios de calidad proporcionados por las Bibliotecas de la Universidad de Ciencias Médicas de Guilan (Irán) mediante la aplicación del Libqualtool, toda vez que se trata de un programa esencial para mejorar el nivel organizacional. El método fue descriptivo transversal y su



población, los estudiantes de Medicina de pregrado. La muestra fue de 135 estudiantes seleccionados por el método de muestreo aleatorio simple, la recopilación de datos se realizó aplicando el cuestionario Libqual y concluyó que el nivel de servicio de la biblioteca de Medicina es adecuado y se puede lograr condiciones óptimas.

Fernández & Zayas (2015), en su investigación titulada *Estándares para bibliotecas universitarias de Ciencias de la Salud en Cuba* presentada en el Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas (INFOMED) de La Habana, realizaron un estudio en Ciencias de la Salud con estándares para orientar la evaluación de estas bibliotecas y la calidad de sus servicios, en la necesidad de que se conviertan en el espacio esencial para la gestión de la información. El objetivo del estudio fue definir los estándares que caracterizan el funcionamiento y los servicios de información en las bibliotecas universitarias en Ciencias de la Salud. Se aplicó un enfoque cualitativo, con métodos empíricos de investigación (observación, entrevista y grupo focal). Concluyen que seis estándares permitirán evaluar las bibliotecas médicas, que incluyen aspectos relacionados con recursos de información, recursos humanos, infraestructura física, tecnología y alfabetización informacional.

Owushi, Emasealu & Ekong (2012) desarrollaron la investigación *Una evaluación de recursos de información legal y servicios en las bibliotecas académicas de Derecho de las Universidades seleccionadas en el Estado de Edo, Nigeria: las Universidades de Benín, Ambrosio Alli, Benson Idahosa y Igbinedion*. El objetivo fue evaluar colecciones y servicios en las bibliotecas de las facultades de Derecho en cuatro universidades en el Estado de Edo, Nigeria, con 250 cuestionarios estructurados. Se concluyó que las instalaciones de la biblioteca son insuficientes; pese a que los recursos van en aumento, hay necesidad de mejorar los servicios; recomienda educación del personal, financiar el mantenimiento de instalaciones y de equipos. El Derecho es dinámico por naturaleza y su crecimiento y desarrollo siempre están bajo influencia de las condiciones económicas, culturales, políticas y sociales.

### 1.3 Justificación

Los servicios que se ofrece en una biblioteca universitaria están en la obligación de ajustarse a estándares de calidad, a normas nacionales e internacionales que favorecen la acreditación. Se entiende que la Ley Universitaria N° 30220 (julio 2014) lo exige de manera obligatoria; en las especialidades de Educación, Derecho y Ciencias de la Salud, en el caso de la UNE, como universidad emblemática de formación educativa, se tiene ese deber ante la sociedad peruana de consolidar su acreditación. Por eso, se desea conocer con amplitud la calidad de los servicios e identificar los puntos fuertes y débiles de cada unidad de la Biblioteca Central de la UNE EGyV, La Cantuta, como estrategia de gestión bibliotecaria, y proponer un Proyecto de divulgación y sensibilización a las autoridades y al personal administrativo de la UNE en temas de calidad en bibliotecas universitarias.

**Comentario [A1]:** Ver márgenes igual que el párrafo anterior.

Se debe tomar en cuenta durante su vida académica esta unidad no ha sido evaluada mediante ningún indicador de calidad, y esta es la oportunidad propicia para hacerlo, porque todo bibliotecólogo está en la obligación de implementar sistemas de gestión de calidad en cada institución bibliotecaria.

### 1.4 Objetivos

- **Objetivo general**

Describir, analizar y evaluar los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta, mediante los estándares de las normas para bibliotecas universitarias chilenas (CABID).

- **Objetivos específicos**

- a. Contrastar los estándares para bibliotecas universitarias CABID 2ª ed. con los servicios brindados por la Biblioteca Central de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta.

- b. Identificar a través de la matriz FODA la situación actual de los servicios que ofrece la Biblioteca Central de la UNE.
- c. Proponer un Proyecto de divulgación y sensibilización a las autoridades y al personal administrativo de la UNE en temas de calidad en bibliotecas universitarias.

### 1.5 Método

Esta investigación es de tipo descriptivo, porque detalla la situación actual de los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta, especificando sus características y rasgos más resaltantes. Asimismo, es comparativo a través de la contrastación de la situación real de los servicios con lo establecido en las normas CABID. Se realiza un diagnóstico situacional de la Biblioteca a través de la Matriz FODA con el análisis interno MEFI y el análisis externo MEFE. La metodología fue contrastada con los estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas (CABID) 2ª edición, 2003 aplicada con el fin de establecer planes y mejorar los servicios de calidad, eficiencia y eficacia. Se realizó este análisis contrastivo con las secciones II y III de la norma CABID, que corresponden a Gestión de Recursos de Información ,y, de los Productos y Servicios de información.

Para ajustar a las Condiciones Básicas de Calidad de la SUNEDU: se muestran pruebas que actualmente se están trabajando para el cumplimiento de la *Condición III del formato de licenciamiento B50 del componente VI: Acervo bibliográfico, Indicador 50 MVI Acervo bibliográfico físico*. Se muestra la lista codificada del material bibliográfico de las universidades, indicando el año de publicación , filial y programa de estudio relacionados en cada registro bibliográfico, y/o del *MV2 – Acervo bibliográfico virtual*, que presentan (el) contrato(s) o convenio(s) de uso del servicio de bibliotecas virtuales, por lo menos equivalente(s) a los que proporciona CONCYTEC.

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Biblioteca universitaria**

La biblioteca universitaria es un Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación (CRAI); es la unión entre docencia e investigación, porque, a medida que evolucionan las carreras universitarias, la biblioteca también evolucionará diseñando nuevos servicios que se ajusten a las necesidades de información del usuario, acorde a las exigencias de la Ley Universitaria N° 30220.

La biblioteca universitaria es el lugar preferido de estudio y pasatiempo durante los horarios de no-clase en el campus. Los usuarios, en su mayoría, prefieren el estudio individual, la lectura, el uso de computadoras portátiles, la búsqueda de información en los catálogos en línea OPAC, de la base de datos, los repositorios a texto completo; asimismo realizar trabajos grupales, hacer uso de los servicios de referencia, el encuentro y la socialización, es decir, es un lugar para el aprendizaje y la búsqueda de información.

El bibliotecólogo de hoy tiene como compromiso profesional, de adaptar los cambios en el beneficio de los usuarios, pues la biblioteca es apoyo fundamental dentro de la universidad para la generación de nuevos conocimientos; y la tecnología es su aliado importante para los nuevos diseños de los servicios que se ajusten al logro de la satisfacción de las necesidades de información.

Orera (2007) señala:

La biblioteca se enfrenta a nuevos retos tales como los relacionados con la gestión de la información digital, la adaptación de los servicios tradicionales a las nuevas necesidades, o los problemas que surgen entre el derecho de autor, defendido sobre todo por los editores, y el de los ciudadanos acceder a la información (pp. 329-330).

La biblioteca universitaria es una unidad de información dinámica que interactúa el factor humano altamente capacitado, los recursos de información y la tecnología, orientados al aprendizaje e investigación para el cumplimiento y

consolidación de la visión y misión y los objetivos de la institución universitaria al cual pertenece. Es un componente esencial para la acreditación de la calidad porque su papel es fundamental al brindar servicios de información a sus componentes (estudiantes, docentes y administrativos) (Cárdenas, 2014).

La biblioteca universitaria es un elemento principal al evaluar la calidad educativa universitaria, porque forma a usuarios para que puedan aprovechar la información y transformarlos de la mejor manera. Es un centro de producción académica en que los profesores crean su material docente y los estudiantes pueden preparar sus producciones con la asistencia de un personal multidisciplinario. De este modo, se convierte en un poderoso centro de servicios académicos aceptando la innovación educativa y adquiere un papel relevante en la tarea de que los estudiantes aprendan a aprender, a localizar información para sus estudios o para la resolución de problemas y el trabajo de manera independiente. (Martín, 2008: p. 7), Su papel de formar e informar debe ser dirigido por capacitadores y alfabetizadores informacionales, agentes de cambio en la transformación de los recursos físicos a digitales para la cobertura total de los servicios.

Una estrategia de innovación es difundir públicamente la visión de la biblioteca para ejercer el liderazgo en calidad e ir fortaleciendo los servicios de acceso a las publicaciones en papel y en formato digital, siendo estos últimos cada vez los más preferidos por los usuarios, porque en su mayoría las colecciones son cada vez más híbridas. Las redes sociales (facebook, instagram y twitter) de las bibliotecas universitarias también son puestos clave para difundir información relacionada con la biblioteca hacia su red de usuarios/seguidores, y existe estrecha comunicación entre la biblioteca / institución y las cuentas de la biblioteca / estudiante.

### **2.1.1 Objetivos de la biblioteca universitaria-CRAI**

El principal objetivo de toda biblioteca universitaria es conocer y atender las necesidades de información de los usuarios, de tal forma que pueda diseñar servicios adecuados que cubran esas necesidades.

Para la implementación de un CRAI en un campus universitario, es necesario plantear una serie de objetivos que permitan ofrecer mejores servicios, gestionar mejor los recursos y herramientas que dan acceso a los contenidos y realizar mejor la difusión del conocimiento generado en la universidad, tanto a la comunidad universitaria como a la sociedad en general, cubriendo grandes expectativas con un presupuesto planificado y un estudio de usuarios.

Martínez (2004), citado por González & Molina (2008), señala los siguientes objetivos:

- a. Posibilitar el acceso a toda la información y documentación que el usuario necesite de la universidad de forma fácil, rápida y organizada.
  - b. Programar el crecimiento de distintas colecciones bibliográficas e integrar otros materiales en soporte papel y electrónico.
  - c. Disponer de un equipamiento singular y único, pensado y programado para estimular el aprendizaje, la sociabilidad, el estudio y la cultura.
  - d. Integrar otros servicios de la universidad que tengan relación directa con el aprendizaje.
  - e. Organizar actividades curriculares y extracurriculares de las diferentes comunidades de usuarios de la universidad.
  - f. Diseñar, implementar y programar actividades académicas y eventos especiales aprovechando su capacidad para facilitar la experiencia educativa a la mayor audiencia del campus posible.
  - g. Disponer de una amplia gama de servicios generales y personalizados, según las necesidades de los usuarios.
  - h. Facilitar a los estudiantes una experiencia de aprendizaje total mediante la interacción con libros, personas y tecnología.
  - i. Brindar servicios adaptados o personalizados, según las necesidades de los usuarios.
- (p. 6)

## 2.2 Servicios de información

Los servicios de información son la relación entre el usuario con necesidades de información, el gestor de la información y las colecciones en papel y en formato digital; con respuesta pertinente y relevante entendido como calidad de información, variedad, innovación, oportunidad expresada en el tiempo, servicio rápido (el usuario no debe perder el tiempo), cantidad, calidez y metodología de atención, presentación, tecnología, alfabetización informacional, etcétera.

Los servicios de información cada vez son más personalizados de acuerdo con perfiles de intereses, que son ofrecidos con mayor calidad, denominándose CRAI o centro de recursos para el aprendizaje e investigación. Los servicios de información son dos: directo/ personal o sincrónico y en línea o asincrónico vía correo electrónico, por lo que se deben diseñar servicios con estantería abierta en

papel y digital con un bibliotecario en línea donde se absuelvan todo tipo de consultas bibliográficas vía chat o Messenger (Sanabria, 2013).

El usuario responde más a lo emocional y a lo afectivo, luego de experimentar el grado de satisfacción de necesidades de información, pues el servicio de calidad es un arte (Marquina, 2016).

### 2.2.1 Servicios de los CRAI

Estos servicios están diseñados para cubrir todas las necesidades de información de la comunidad de los usuarios investigadores, teniendo en cuenta la metodología de atención ajustándose al nivel de cada usuario y ofreciendo productos pertinentes, relevantes y personalizados.

Martínez (2004: 7-8) enumera:

- a) *Servicio de información global y acogida de la universidad*, muestra información presencial y virtual para el estudiante que necesita durante toda su estancia en el campus.
- b) *Atención y orientación sobre la escuela, facultad y campus, titulaciones y asignaturas, gestión de matrícula y otros procedimientos académicos y administrativos* para los docentes y el personal administrativo, actos y novedades de la ciudad y otras necesidades. En este servicio se deberán tener buenas aptitudes en el trato con los usuarios y buen conocimiento del funcionamiento de los procesos de comunicación de la universidad.
- c) *Servicios de biblioteca*
  - *Servicios para el aprendizaje*. Dirigidos a docentes y estudiantes: servicio de préstamo (domiciliario, interbibliotecario, renovaciones, reservas), atención al usuario, consulta en sala de lectura, trabajos grupales, formación de usuarios en las herramientas electrónicas de acceso a la información (alfabetización informacional), autoaprendizaje (presentación y sustentación de tesis y trabajos académicos), acceso a catálogos, wifi, reprografía y otros.

- *Servicios para la investigación.* Dirigidos a docentes y estudiantes investigadores servicio de información y referencia especializada, consulta a bases de datos y revistas, obtención de documentos externos, búsqueda documental en bases de datos por suscripción, formación de usuarios en las herramientas electrónicas de acceso a la información, explotación de bases de datos, elaboración y edición de proyectos o trabajos científicos individuales y grupales, acceso a colecciones especializadas y otros.
  - *Servicios digitales.* Destinado a usuarios virtuales, el acceso a la biblioteca virtual y a los repositorios institucionales, a los productos multimedia, a la disseminación selectiva de la información, al préstamo y consulta en línea (bibliotecario en línea: adquisición y pedidos de libros en línea, formación en navegación avanzada en Internet, soporte documental y bibliográfico en línea, servicio de recursos digitales).
  - *Servicios informáticos para los estudiantes.* Destinado a estudiantes, son servicios de identificación y acceso, de soporte a las estaciones de trabajo del CRAI, programación e innovación tecnológica, seguridad y mantenimiento, soporte al usuario virtual, préstamo de PC portátiles, otros.
  - *Servicio de laboratorio de idiomas.* Destinados a todos los usuarios para que aprendan de forma autónoma y virtual los idiomas, el inglés y otros idiomas con soporte presencial del docente especializado y aprendizaje en línea, autoaprendizaje individual, conversaciones en grupo, servicio de consultoría y asesoramiento.
  - *Servicio de búsqueda activa de empleo.* Los usuarios tendrán acceso a las técnicas de búsqueda en grandes bases de datos mundiales de empresas nacionales e internacionales en la búsqueda de empleo por Internet, además de brindar diversos servicios de elaboración del currículum vitae, como realizar una entrevista de trabajo, aprender técnicas de búsqueda de empleo y orientación profesional.
- d) *Servicio de salas de estudio y aulas de reserva.* Se da acceso a salas de estudio abiertas en épocas de exámenes y períodos extraordinarios.



*e) Servicio de soporte a la formación del docente.* Imparten cursos de formación para los docentes en técnicas y métodos pedagógicos, reciclaje e innovación docente.

*f) Servicio de creación y elaboración de materiales docentes y multimedia.* Gestores e informáticos ayudan al docente a elaborar sus materiales multimedia, facilitar su distribución, catalogación y preservación, y ofrecer las herramientas para desarrollar la educación basada en web, por medio de los siguientes servicios: creación de materiales docentes con la versión multimedia accesible en línea y desde las plataformas educativas digitales, laboratorio de autoaprendizaje con estaciones de trabajo, asesoramiento creativo y desarrollo de proyectos docentes, creación de metadatos.

*g) Otros servicios en el CRAI*

- *Servicio de publicaciones y ediciones de la universidad.* Acceso a consulta a publicaciones, servicio de librería: papelería, ofimática y material informático; salas equipadas con TIC, salas de trabajo, reuniones, exposiciones, salas de debate y presentaciones, espacios destinados a potenciar la socialización y la vida universitaria, servicios de comida rápida, espacios disponibles para realizar descansos y paradas, etcétera.

El CRAI es un espacio físico y virtual donde el estudiante desarrolla su aprendizaje y el docente encuentra el soporte e infraestructura necesaria para la elaboración de sus materiales docentes y el aprovechamiento de la tecnología, gracias al buen diseño de los gestores de la información dentro del campus universitario.

### **2.3 Calidad en los servicios**

La calidad es un derecho que le corresponde a todos, es buscar la satisfacción del cliente para algo preciso que él necesita. Es un proceso de mejora continua para ambos, para la empresa: dar un producto que satisfaga al cliente, y desde el consumidor: obtener desde el precio que paga un producto que reúna las características (Instituto Nacional de Calidad: 2016). La calidad es el

diseño del gestor de información ajustándose a todos los requerimientos de los usuarios internos y externos en los servicios o productos.

La calidad en el servicio bibliotecario se deduce en la atención, disponibilidad, pertinencia, relevancia de la información y buenos diseños de los servicios; son indicadores clave de calidad, trato y atención al público, mediante el conocimiento y adaptación a las necesidades del usuario, así como la efectividad en la prestación de los servicios (Gómez, 2002).

Para lograr la calidad en el servicio directo e indirecto el personal de biblioteca deberá tener buenas habilidades en análisis, adaptación, confiabilidad, servicialidad, proactividad, asertividad, espíritu de equipo, amabilidad, disponibilidad, discreción, rigor, responsabilidad, cuidado, cortesía, exactitud, habilidad en el manejo de sistemas computacionales, rapidez, solución de problemas (Sanabria, 2013).

### **2.3.1 Gestión de la calidad**

Todo gestor de la información debe manejar obligatoriamente sistemas de gestión de calidad, en productos y servicios bibliográficos, como decisión estratégica, pues su diseño e implementación están influenciados por el entorno con sus cambios y riesgos, sus necesidades cambiantes, objetivos, productos, procesos, tamaño y la estructura de la organización, para eso, se utilizan partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación para evaluar la capacidad de la organización y cumplir los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables al producto.

Gimeno (2009) dice: “Las diligencias de las funciones y prestaciones de un servicio conducentes a la plena satisfacción de las necesidades bien, muy bien o excelentemente del público o de la entidad” (p. 36).

La sensibilización, la capacitación y el conocimiento hacia todo el personal de la biblioteca universitaria sobre la gestión de calidad, deben darse de carácter obligatorio en todos los niveles como clave para la competitividad, mejora continua de los servicios de las bibliotecas universitarias y conseguir la

certificación de calidad por una entidad acreditadora nacional o internacional. Por lo que es necesario desarrollar e implantar un sistema de gestión de la calidad que cumpla todos los requisitos de las normas de acreditación. El objetivo del sistema de gestión de calidad de la biblioteca es la mejora continua para lograr la satisfacción de todos los usuarios con los servicios prestados certificando cada proceso.

La Norma ISO 9001:2008 considera estas fases para obtener la certificación con un plan de trabajo:

- I. *Liderazgo de la dirección y diagnóstico*, integrada con el sistema de gestión de la calidad de la universidad, se debe realizar un diagnóstico real de la biblioteca respecto a los requisitos de la norma de la calidad, para valorar su cumplimiento, con un plan de actividades, se elaborará una matriz, es la herramienta de referencia en todo el proceso. Todo el personal de la biblioteca deberá estar implicado en el proyecto.
- II. *Formación, sesiones de formación continua* para todo el personal de biblioteca, seminarios de capacitación sobre certificación y su aplicación.
- III. *Desarrollo del Sistema de Calidad*, es la más importante, se elaboraron las herramientas de normalización de los procedimientos y la puesta en marcha de nuevas acciones.

La podemos dividir en diversas subfases:

- a) Preparación del manual de la calidad y los procedimientos generales.
- b) Preparación de las fichas de todos los procesos, que se llevan a cabo en la biblioteca, herramienta básica con la que se trabaja durante todo el proceso, elaborando una ficha por cada uno de los procesos reseñados anteriormente, el alcance del mismo, responsables, el desarrollo del procedimiento, los indicadores de eficacia del procedimiento, la documentación relacionada con el procedimiento, los registros donde se refleja el procedimiento, las referencias normativas y la terminología utilizada.

- c) Implantación de las actividades indicadas en las fichas.
- d) Auditoría interna para detectar las carencias y fallos en los diferentes procedimientos quien elabora posteriormente un informe.
- e) Revisión del sistema de gestión de la calidad, a partir del informe de la auditoría interna se procede a los cambios necesarios en los procedimientos, la revisión de todo el sistema.

IV. *Certificación*, la universidad envía a la entidad certificadora la solicitud de certificación con toda la documentación.

Después de recibir el informe de observaciones a la documentación enviada y de realizar los ajustes necesarios, la entidad acreditadora realizará una visita para conocer el sistema de gestión de calidad de la biblioteca. Luego llevará a cabo la auditoría para evaluar el grado de cumplimiento de la norma y emitir un informe.

En el caso de existir aspectos que no cumplen la norma, hay un plazo que se determina para resolverlas y presentar un informe de acciones correctivas, donde se expliquen las acciones a realizar para cumplir los requisitos. Finalmente, la entidad acreditadora concederá a la biblioteca el certificado de registro de empresa.

V. *Sostenibilidad de la certificación*, para la sostenibilidad del sistema de gestión de calidad se elabora un plan de acciones a realizar cada año, con su respectiva evaluación.

### **2.3.2 Evaluación**

La evaluación es dar valor a alguna unidad de trabajo en función de un conjunto de estrictas normas establecidas que indica el nivel de calidad del servicio que se brinda a los usuarios, por lo que es necesario e indispensable analizar la situación y brindar información de cada actividad realizada.

Martín (2008) afirma:

La evaluación es un proceso sistemático basado en identificar y reunir datos acerca de servicios o actividades específicas, estableciendo criterios para valorar su

éxito y determinando el grado hasta donde el servicio o actividad cumple con los fines y objetivos establecidos. (p. 11)

Hernon y McClure, citado por Arriola y Butrón (2008), definen:

Es el proceso de identificar y recopilar datos específicos de los servicios y actividades de la biblioteca, estableciendo criterios por los cuales se determine si estos han alcanzado los objetivos establecidos. La evaluación es una herramienta para la toma de decisiones, la cual intenta apoyar al personal de la biblioteca con asignación de recursos y el mejoramiento de las actividades y servicios que faciliten el logro de los objetivos (p. 100).

Sirve para dar valor a cada servicio o reemplazarlo por otros nuevos, es tarea de todo gestor de la información, ya que el modelo educativo de la educación superior va variando de manera más personalizado, y las bibliotecas también reemplazan los servicios tradicionales por otros nuevos y más útiles, que apoyen a los usuarios de manera más personalizada y útil.

El Art. 11 de la Ley 28740 SINEACE (2006) enfatiza:

La evaluación es un instrumento de calidad de la educación que tiene por objeto la medición de los resultados y dificultades en el cumplimiento de las metas previstas en términos de aprendizajes, destrezas y competencias comprometidos con los estudiantes, la sociedad y el estado, así como proponer políticas, programas, acciones para el mejoramiento de la calidad educativa (p. 2).

Los procesos de evaluación para el mejoramiento de la calidad educativa a que se refiere la presente Ley son:

- *Autoevaluación de la gestión pedagógica, institucional y administrativa* está a cargo de los propios actores de la institución educativa, es requisito fundamental e indispensable para mejorar la calidad del servicio educativo que se ofrece para dar inicio a los procesos externos.

La autoevaluación es una política de mejoramiento continuo que se puede realizar en cualquier momento o por periodos, ya sea desde el punto de vista y percepción de los usuarios, o contrastastándolas con las Normas de Calidad internacional para productos y servicios.

- *Evaluación externa* con fines de acreditación es requerida voluntariamente por las instituciones educativas, se designa a la entidad especializada que llevará a cabo de acuerdo al procedimiento señalado en el reglamento, la misma que al finalizar la evaluación, emite un informe que será entregado, tanto a la institución como al órgano operador correspondiente.
- *Acreditación* es el reconocimiento público y temporal de la institución educativa, área, programa o carrera profesional que voluntariamente ha participado en un proceso de evaluación de su gestión pedagógica, institucional y administrativa. Se puede acreditar con un informe de evaluación satisfactorio presentado por la entidad acreditadora; en la educación superior, la acreditación puede ser de dos tipos: acreditación institucional especializada, por áreas, programas o carreras y acreditación institucional integral.
- *Certificación* es el reconocimiento público y temporal de las competencias adquiridas dentro o fuera de las instituciones educativas para ejercer funciones profesionales o laborales. Es otorgada por el colegio profesional correspondiente, de acuerdo a los criterios establecidos por el SINEACE, a solicitud de los interesados. En casos que no exista colegio profesional, la certificación se realizará de acuerdo al reglamento aprobado por el órgano competente. (*Ley N° 28740, 2006, art. 11*). La certificación llega a ser el proceso final emitido luego de otorgarse los informes de evaluación favorables que se han ajustado a todas las normas vigentes de calidad, garantizándoles a sus usuarios que el sistema de gestión de calidad cumplió con todos los requisitos y pruebas.

### 2.3.3 Formas de evaluación

Las bibliotecas universitarias están en proceso de convertirse en CRAI, para eso deben ajustarse a los requerimientos en los servicios para la docencia e investigación. Existen formas de evaluar y recoger datos para conocer la situación de una unidad de información, se evalúa definiendo métodos para medir resultados, ayuda al análisis detallado de procesos y servicios.

Fushimi (2010) enumera dos tipos:

- *Evaluación objetiva*: Recolección de datos estadísticos de los procesos y servicios; la medición descriptiva para conocer la realidad de la biblioteca en un determinado tiempo.
- *Evaluación subjetiva*: Evaluación desde el punto de vista de los usuarios con datos basados en sus opiniones y juicios de valor, para conocer la percepción de la biblioteca y los servicios brindados, incluyendo no usuarios, o sea aquellos que están pero nunca hacen uso del servicio (p. 27).

#### **2.3.4 Modelo de evaluación de la calidad de los servicios EFQM**

Es un modelo de autoevaluación basado en un análisis detallado para evaluar la calidad de los servicios, el Modelo EFQM, diseñado por la European Foundation for Quality Management; para lograr una gestión más eficaz y eficiente. La identificación de los puntos fuertes y débiles aplicados a diferentes ámbitos de la organización es el punto de partida para el proceso de mejora continua.

La autoevaluación se aplica a cualquier tipo de organización sea grande o pequeña, que evalúa los siguientes conceptos:

- Orientación hacia los resultados
- Orientación al cliente
- Liderazgo y coherencia
- Gestión por procesos y hechos
- Desarrollo e implicación de las personas
- Proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora
- Desarrollo de alianzas
- Responsabilidad social de la organización

Fuente: [www.efqm.es](http://www.efqm.es)

Gráfico N° 1  
Modelo de medición de calidad EFQM



Fuente: [www.efqm.es](http://www.efqm.es)

Para la medición eficaz de la calidad se procederá a evaluar mediante indicadores y estándares que son los responsables en toda evaluación y definiremos así:

- **Estándar:** Es la adaptación gráfica de la voz inglesa standard, sirve como modelo, patrón o referencia, RAE (2011).
- **Indicador:** Es la expresión numérica, simbólica o verbal, usada para caracterizar actividades (eventos, objetos, personas), en términos cuantitativos y cualitativos, con el fin de evaluar dichas actividades y el método utilizado (Norma ISO 11620:2014) sirven para conocer procesos, demandas de los lectores, medir el desempeño de la biblioteca, nivel de eficiencia y desarrollar e implementar las prácticas en la gestión.



### 2.3.5 Principales normas o estándares para evaluar las bibliotecas

- *Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas. 2ª edición del Consejo de Rectores de Universidades Chilenas de la Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación CABID (2003).*

Evalúa la misión y estructura de la Biblioteca Universitaria, Gestión de Recursos de Información, Productos y Servicios de Información, Recursos Humanos de la Biblioteca Universitaria, Infraestructura de la Biblioteca Universitaria, Gestión de recursos financieros y mediciones de eficiencia.

- *Normas y Directrices para Bibliotecas Universitarias y Científicas” 2ª edición aumentada de la Red de Bibliotecas Universitarias de España REBIUN de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas CRUE (1999):*

Evalúan colecciones, servicios, infraestructura, personal y patrimonio bibliográfico histórico universitario.

- *R.D.N. N° 006-2008-BNP “Indicadores de Desempeño para Bibliotecas Universitarias” basadas en la norma ISO 11620 Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales COBUN (2008):*

Evalúan indicadores de desempeño en las gestiones del servicio, de la prestación del servicio, infraestructura y equipamiento.

### 2.4. Evaluación para el licenciamiento educativa de la SUNEDU

El Estado peruano desarrolla su responsabilidad funcional a través del Ministerio de Educación y los organismos de licenciamiento y acreditación de universidades, para la garantía de una provisión adecuada del servicio educativo y su mejora continua, y mediante la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria SUNEDU, es responsable del establecimiento y verificación de condiciones básicas de calidad conducentes al licenciamiento para el servicio educativo superior universitario. El organismo responsable del proceso de acreditación es el SINEACE bajo la normatividad de:

- ✓ Ley N° 28044 Ley General de Educación (Julio 2003).
- ✓ Resolución suprema N° 001-2007-ED (PEN) Enero 2007
- ✓ Ley Universitaria N° 30220 Julio 2014
- ✓ Resolución suprema N° 008-2015-MINEDU (Comisión consultiva) (Junio 2015).
- ✓ D.S. N° 016-2015-MINEDU Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (Setiembre 2015)

El D.S. N° 016-2015-MINEDU (Setiembre 2015) tiene por objetivo garantizar que los jóvenes del país, tengan la oportunidad de acceder a un servicio educativo de calidad, que ofrezca una formación integral y de perfeccionamiento continuo, centrado en el logro del desempeño profesional competente y, en la incorporación de valores ciudadanos que permiten una reflexión académica del país a través de la investigación.

Teniendo los principios de autonomía y rectoría responsables, poniendo al estudiante como centro dentro de los parámetros generales de inclusión, equidad, calidad, excelencia académica y desarrollo del país, el Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC) tiene como pilares:

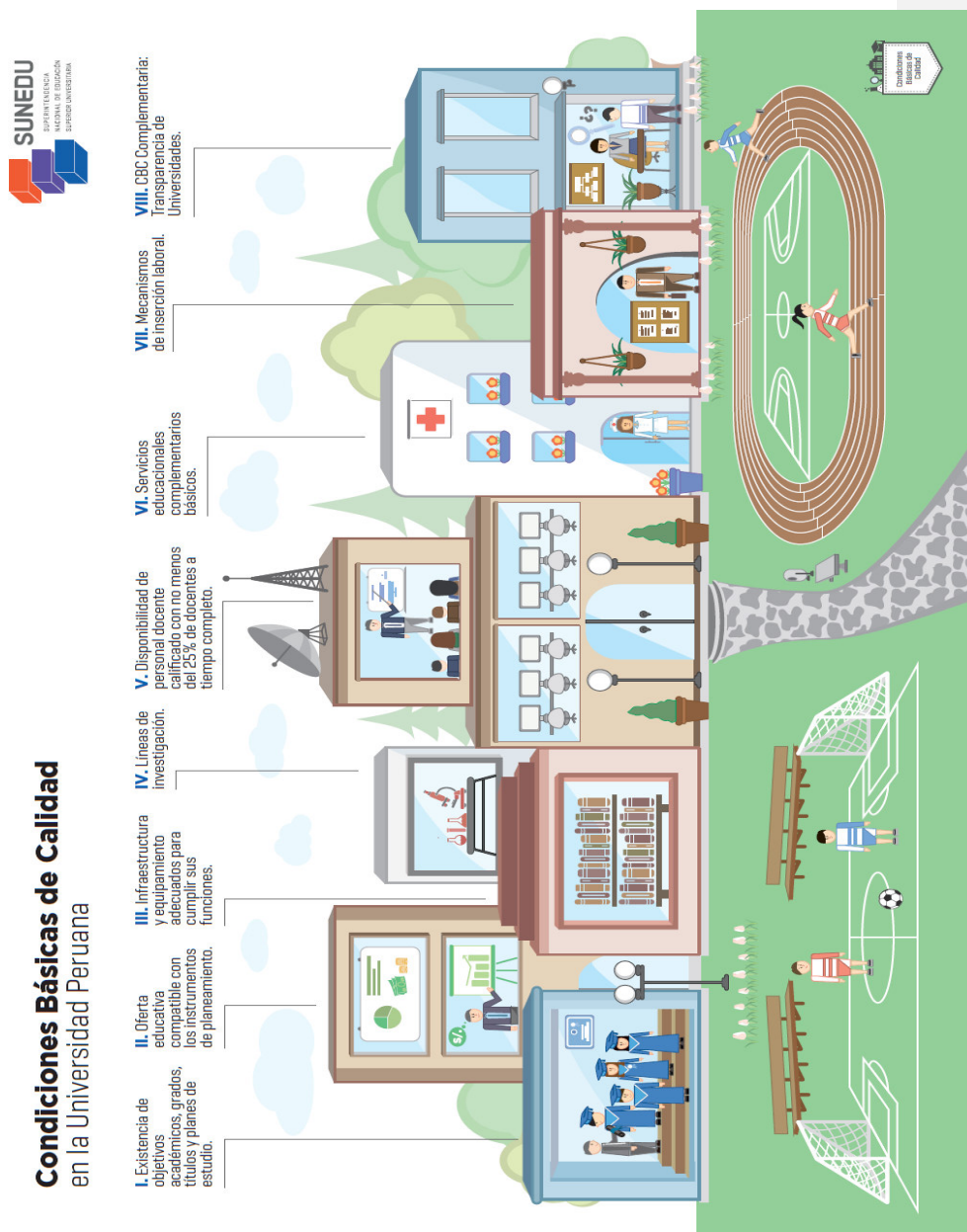
- ✓ Brindar información confiable y oportuna, es decir hacer de conocimiento público el quehacer universitario (pilar transversal).
- ✓ Promover la transparencia y rendición de cuentas, con la continua vigilancia académica e institucional por parte de la sociedad, implementando un sistema de información ágil y accesible.
- ✓ Fomentar para mejorar el desempeño; dotar de recursos para el logro de propósitos instituciones (pilar transversal) y generar incentivos para la mejora continua del sistema universitario, garantizar que los recursos públicos se utilicen de manera eficiente y con responsabilidad, promover la constitución de redes de universidades con calidad, pertinencia, responsabilidad social y la internacionalización.

- ✓ Promover que la universidad contribuya a la solución de problemas del país a través de la investigación.
- ✓ Establecer sinergia entre el sector productivo de la sociedad civil y los mecanismos de concertación en la formación integral, tanto profesional como en valores.
- ✓ Promover el acceso y permanencia en los estudios.
- ✓ Garantizar una organización sistémica, conocer y ejercer sus roles responsablemente.

#### **2.4.1 Condiciones básicas de calidad (CBC) en la universidad peruana**

La SUNEDU dispone de siete condiciones básicas de calidad (Véase gráfico N° 2) con sus respectivos indicadores para emitir su evaluación en cada rubro, las cuales definiremos a continuación:

Gráfico N°2  
Condiciones Básicas de Calidad (CBC) en la Universidad Peruana



Fuente: <https://www.sunedu.gob.pe/direccion-de-licenciamiento/condiciones-basicas-de-calidad/>

- Condición I: *Existencia de objetivos académicos , grados y títulos a otorgar y planes de estudios correspondiente.*( 8 indicadores). La universidad formulará sus objetivos institucionales en coherencia con los planes de estudio, y hará evidente el procedimiento administrativo para que cumplan todos los estudiantes.
- Condición II: *Oferta educativa a crearse compatible con los fines propuestos en los instrumentos de planeamiento* (7 indicadores). Las universidades requieren recursos para financiar sus actividades y deberán tener un presupuesto sustentado con sus planes de operación.
- Condición III: *Infraestructura y equipamiento adecuado al cumplimiento de sus funciones (aulas, biblioteca, laboratorios entre otros)* (15 indicadores). La universidad debe tener ambientes con requisitos mínimos de seguridad, aforo y equipamiento, la infraestructura debe cumplir con la normativa existente, para que sus instalaciones faciliten los servicios y su antropometría sirva a través de su mobiliario.
- Condición IV: *Líneas de investigación a ser desarrollada* (8 indicadores). La universidad desarrollará actividades de investigación bajo la dirección de los docentes para que puedan generar un ambiente de nuevos conocimientos.
- Condición V: *Verificación de la disponibilidad del personal docente calificado con no menos de 25% de docentes a tiempo completo* (4 indicadores). El papel del docente es fundamental, para que el estudiante pueda absolver sus dudas o recibir asesorías de investigación; ya que la universidad debe contar como mínimo con el 25% de docentes a tiempo completo.
- Condición VI: *Verificación de los servicios educacionales complementarios básicos (servicios médico, social, psicopedagógico deportivo entre otros, (8 indicadores).* Estos servicios serán permanentes y diversos para que complementen y faciliten el aspecto formativo de los estudiantes.
- Condición VII. *Existencia de mecanismos de mediación e inserción laboral) Bolsa de trabajo u otros* (4 indicadores). La universidad debe formar profesionales aptos al mercado laboral, y los estudiantes deben tener la oportunidad de contar con pasantías, prácticas profesionales, bolsas de trabajo, etc.

- Condición VIII. *La condiciones básicas de calidad complementaria, transparencia de universidades* (1 indicador). Toda universidad deberá hacer pública la calidad de la oferta académica brindada, para facilitar la toma de decisiones en la elección de los estudiantes y sus familias.

Las universidades pueden adecuarse a las condiciones básicas de calidad hasta el 2017. Si la institución comienza el procedimiento de licenciamiento y recibe observaciones, el plazo para adecuarse a las observaciones no será considerado como parte del periodo previsto para el procedimiento (120 días).

Existe un plazo de adecuación, y luego de la etapa de revisión documentaria se concluye que la universidad con autorización de funcionamiento provisional o definitivo no acredita el cumplimiento de todas las CBC. Se establecerá un plazo de adecuación que no podrá exceder a diciembre del 2017. Las universidades que no se adecuen a las CBC una vez culminado el plazo de adecuación o quien no se presenten de acuerdo con el cronograma, se sujetan a lo señalado en el Reglamento de infracciones y sanciones de la SUNEDU. Ninguna universidad podrá funcionar sin licencia de funcionamiento institucional a partir de enero del 2019.

#### **2.4.2 Condiciones Básicas de Calidad en el ámbito de Bibliotecas, brindadas por la SUNEDU**

El Artículo N° 28 de la Ley Universitaria N° 30220, *Licenciamiento de Universidades, las Condiciones Básicas de Calidad CBC de la universidad peruana que establece la SUNEDU para el licenciamiento (2014)*, están referidas a factores de cumplimiento a las bibliotecas universitarias, independientemente de la naturaleza organizativa de la universidad peruana, es un recorrido específico por la forma como se va a medir la calidad de las instituciones:

Condición III.- Infraestructura y equipamiento adecuado al cumplimiento de sus funciones (aulas, bibliotecas, laboratorios entre otros). (tiene 9 componentes), (indicadores y 28 medios de verificación). Condición III:

Infraestructura y equipamiento adecuado al cumplimiento de sus funciones (aulas, bibliotecas, laboratorios, entre otros).

La universidad cuenta con biblioteca(s) suficiente(s), con instalaciones y equipamiento adecuados a la modalidad de la prestación del servicio, como el número de asientos disponibles para la población estudiantil y el manejo del aire acondicionado y/o la ventilación adecuada (Cuya, 2016).

✓ *Formato de licenciamiento B50, Componente Acervo bibliográfico, Indicador 50:*

- ✓ *Código de verificación MVI Acervo bibliográfico físico:* Lista codificada de material bibliográfico de las universidades, indicando el año de publicación, filial y programa de estudio relacionado, y/o.
- ✓ *Código de verificación MV2 Acervo bibliográfico virtual:* Contratos o convenios de uso de servicio de bibliotecas virtuales, por lo menos equivalentes a la que proporciona la CONCYTEC.

#### *IX. Condición básica complementaria: Gestión Universitaria*

##### *IX. 7. Acervo Bibliográfico*

Es el material bibliográfico corresponde a los planes de estudio de todas las carreras y cursos que se dictan en la universidad, y su medio de comprobación son los sílabos de los cursos con la bibliografía contenida; su existencia deberá ser un 50% en físico y/o 50% virtual. Los libros en formato físico deben tener una antigüedad menor a 10 años. El número mínimo de libros requeridos son 3 libros por alumno; las bibliotecas virtuales deben estar suscritas, deben tener acceso a estudiantes y docentes, y el medio de verificación son los contratos y las facturas que emiten los proveedores (Cuya, 2016).

## IX. 8. Procesos Automatizados

La biblioteca deberá tener un sistema de gestión automatizada y el medio de verificación será el manual de uso que evidencia los procesos del sistema (Cuya, 2016).

### 2.4.3 Acreditación universitaria

La acreditación universitaria es otorgar un reconocimiento de la calidad públicamente a un programa o institución superior, dada por un organismo acreditador, al cumplir ciertos estándares, condiciones básicas de calidad y parámetros en su estructura, organización, funcionamiento, insumos, proceso de enseñanza, visión, misión de la institución y de sus programas, los servicios y resultados. En este caso, el organismo acreditador y certificador es la Superintendencia Nacional de Educación Superior (SUNEDU) por medio del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE).

En el art. 11 de la Ley 28740 “*Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa*” dice que la acreditación es el reconocimiento público y temporal de la institución educativa, área, programa o carrera profesional que ha participado en la evaluación de su gestión pedagógica, institucional, administrativa, por área, programas o carreras o de manera institucional integral. En el art. 14 del Reglamento de la Ley N° 28740, la acreditación es el reconocimiento de la calidad de una institución o programa educativo, otorgado por el Estado, a través del órgano operador correspondiente, previa evaluación externa dada por una entidad evaluadora autorizada, de acuerdo a las normas vigentes. La acreditación es temporal y su renovación implica un nuevo proceso de autoevaluación y evaluación externa.  
<http://www.sineace.gob.pe/acreditacion/>.

#### 2.4.3.1 Objetivos de la acreditación

La acreditación es sinónimo de garantía de la calidad de la educación universitaria, significa que todos los procesos de los servicios han sido evaluados y los productos han sido calificados por una entidad certificadora confiable. Al acreditar una institución superior se están cumpliendo los siguientes objetivos:



- a) Contribuir con el aseguramiento de la calidad educativa en el país a través de la acreditación.
- b) Ser un instrumento para la mejora continua y la fuente del saber de padres de familia y futuros estudiantes para una idónea selección del qué estudiar y dónde hacerlo.
- c) Garantizar que las competencias profesionales de los egresados de las instituciones acreditadas sean eficientes y reflejen una formación educativa de calidad. <http://www.sineace.gob.pe/acreditacion/>.

#### **2.4.3.2 Tipos de acreditación**

El Estado peruano realiza acreditaciones de dos formas, de manera integral y por áreas, programas o carreras; de manera voluntaria y obligatoria (como las carreras de medicina, derecho y educación).

- *Acreditación Institucional integral*

Un órgano acreditador realiza la revisión general de toda la institución educativa, desde el presupuesto de funcionamiento hasta los servicios brindados a los estudiantes; la acreditación institucional integral se mantiene periódicamente.

- *Acreditación Institucional especializada, por áreas, programas o carreras*

Es la acreditación para cada área, programa o carrera; son revisadas por organismos especializados en un área determinada con rigurosidad en la evaluación. La acreditación institucional especializada es importante, porque influye en la capacidad de los egresados para encontrar empleo, becas, etcétera.

Los niveles para la Acreditación del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) trabaja con las instituciones educativas para lograr su acreditación en la educación superior universitaria, que busca lograr un estándar de calidad en la enseñanza, es voluntaria para las universidades, a excepción de las carreras de

ciencias de la salud, educación y derecho. La acreditación es voluntaria, garantiza la calidad y la rendición de cuentas a la sociedad, y la búsqueda de la excelencia del servicio educativo, y la mejora continua y demostrarlo cumpliendo estándares en que la universidad tenga mecanismos de desarrollo de procesos de acreditación institucional y de sus programas académicos con excelencia del servicio educativo superior universitario, el licenciamiento y la acreditación son complementarias. <http://www.sineace.gob.pe/acreditacion/>.

### 2.4.3.3 Exigencias de las bibliotecas universitarias en temas de acreditación universitaria

Tabla N° 1  
Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior  
Universitaria para Bibliotecas Universitarias dada por el SINEACE

Factor	Estándar	Criterios a evaluar
<b>10. Infraestructura y soporte</b>	<b>1. Centros de información y referencia</b> El programa de estudios hace uso de centros de información y referencia o similares, acorde a las necesidades de estudiantes y docentes, disponibles en la universidad, gestionados a través de un programa de actualización y mejora continua.	<p>El centro de información y referencia o similar puede incluir: biblioteca tradicional, biblioteca virtual, acceso a bases de datos, hemerotecas, entre otros. Además, deberá incluir el repositorio de tesis e investigaciones realizadas en el programa de estudios. Dicho repositorio deberá considerar lo indicado en la Ley de Repositorio Nacional.</p> <p>El programa de estudios tiene un programa que anualmente asegura la actualización y mejora del centro de información y referencia o similar en concordancia a las necesidades del programa de estudios y/o vigilancia tecnológica. El centro de información y referencia se encuentra diseñado para satisfacer las necesidades de los docentes y estudiantes, en términos de libros más solicitados, bases de datos, adquisición y manejo de los libros de acuerdo a la necesidad del programa de estudios, etc. Es capaz de reportar indicadores de satisfacción y de uso de los principales servicios que se brinden.</p>

Fuente: “Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria” SINEACE (Octubre 2016).

#### 2.4.3.4 Relación entre licenciamiento, acreditación y el papel de la biblioteca universitaria

Tabla N° 2

Diferencias entre Licenciamiento institucional universitario y Acreditación universitaria

Licenciamiento	Acreditación
Otorgado por la <u>SUNEDU</u> .	Otorgada por la <u>SINEACE</u> .
Verifica condiciones <u>básicas</u> de Calidad.	Verifica estándares <u>especializados</u> de calidad.
<u>Obligatorio</u> para prestar el servicio universitario.	<u>Opcional</u> para universidades que buscan diferenciarse, la ley N° 28740 establece que la acreditación es “ <i>obligatoria para las carreras que formen profesionales de salud o educación y derecho, sean universitarios o técnicos</i> ”.
<b>Para la UNE-EGyV es obligatorio el licenciamiento institucional.</b>	<b>Para la UNE-EGyV es obligatoria la acreditación institucional y por carreras, por ser una Universidad de Educación.</b>

Fuente: Diario La República <http://larepublica.pe/sociedad/1097022-universidades-cual-es-la-diferencia-entre-licenciamiento-y-acreditacion>

La UNE-EGyV tiene que cumplir con el licenciamiento institucional y con la acreditación universitaria dada por la SUNEDU y el SINEACE, ambas entidades supervisarán las condiciones y estándares de calidad establecidas y la universidad por medio de la Oficina de Calidad y Acreditación, deberá prepararse para las autoevaluaciones, y supervisiones de estas entidades gubernamentales.

La biblioteca universitaria es prioritaria como servicio educativo, por ser el corazón de la universidad, pues casi todos los alumnos y docentes pasan el mayor tiempo de no-clase usando sus instalaciones, y solicitando servicios de información (en la Biblioteca Central y en las bibliotecas periféricas); y deberán cumplir la Condición III que especifica la SUNEDU para el licenciamiento, y el *Factor N° 10 Infraestructura y soporte del Modelo de Acreditación para*

*Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria para Bibliotecas Universitarias dadas por la SINEACE (Ver Tabla N° 5).*

## **2.5 Aplicación de las Normas del Consejo de Rectores de Universidades Chilenas de la Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación (CABID)**

A escala internacional las herramientas de evaluación que más se ajustan a una biblioteca universitaria son las normas chilenas (CABID) 2ª ed., los estándares están enfocados en dos aspectos: de carácter cualitativo y cuantitativo y a distintas realidades, ya que son instrumentos de apoyo en los procesos de autoevaluación institucional y de acreditación de carreras universitarias. Para asegurar la calidad y garantizar la fe pública respecto de las instituciones del sistema aplicados a la realidad, que consideren bibliotecas universitarias interpretables según el contexto y sean asociables entre sí, los estándares reflejan entradas, procesos, servicios y resultados.

Los estándares chilenos están estructurados en diferentes secciones y abarcan áreas desde la parte administrativas, técnica, tecnológica, infraestructura, finanzas y evaluación en su conjunto con sus respectivos indicadores que ayudarán a recoger la información precisa, se presenta información general al principio de cada estándar donde detalla las características del tema abarcado.

Su estructura consta de las siguientes secciones:

- ✓ *Estándar I.* Misión y Estructura de la Biblioteca Universitaria, consideraciones generales, misión, visión, valores, plan estratégico de desarrollo y estructura.
- ✓ *Estándar II.* Gestión de Recursos de Información, consideraciones generales, el programa de gestión de recursos de información, recomendaciones cualitativas, selección, descarte, procesamiento y organización, recomendaciones cuantitativas, conservación y restauración del fondo bibliográfico, evaluación de recursos de información, tecnologías de la información, indicadores.

- ✓ *Estándar III.* Productos y Servicios de Información, consideraciones generales, horario de biblioteca, servicios y productos bibliotecarios, acceso a recursos de información, indicadores.
- ✓ *Estándar IV.* Recursos humanos de la biblioteca universitaria.
- ✓ *Estándar V.* Infraestructura de la biblioteca universitaria.
- ✓ *Estándar VI.* Gestión de recursos financieros.
- ✓ *Estándar VII.* Mediciones de eficiencia.

### **CAPÍTULO III**

## **EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE –LA CANTUTA CON LA NORMA CHILENA CABID**

### **3.1 La Escuela Normal de Varones (1822 - 1967) – Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta (1967 - 2017)**

#### **3.1.1 Antecedentes**

La historia de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta, se remonta al 6 de julio de 1822 cuando el libertador don José de San Martín, por decreto supremo, creó la primera Escuela Normal de Preceptores, fecha que dio lugar a la celebración del Día del Maestro. Inaugurada oficialmente dos meses después, inició su fecunda y azarosa vida como forjadora de preceptores para los primeros años del Perú independiente. Su primer director fue el ciudadano inglés Diego Thompson, quien implantó el modelo educativo llamado Sistema Lancasteriano en la preparación de los maestros. De acuerdo con este sistema, los alumnos más avanzados se convertían en monitores y contribuían mediante la práctica en el aula a la mejor formación de sus condiscípulos.

En 1850, durante el gobierno de don Ramón Castilla, reinició sus actividades educativas con la denominación de Escuela Normal Central de Lima. En 1871 modificó su nombre por Escuela Modelo de Instrucción Primaria; y en 1905, durante el gobierno de José Pardo, se transforma en Escuela Normal de Segundo Grado. El ilustre educador José Antonio Encinas se formó en sus aulas, egresó en 1906, y años más tarde retornó para ejercer la docencia (1911 - 1923). El insigne maestro es autor de la obra pedagógica *Un Ensayo de la Escuela Nueva en el Perú*.

El 6 de julio de 1953 inició sus labores académicas como escuela Normal Central de Varones en su nueva sede, en La Cantuta, Chosica. Luego, en 1955, se convirtió en Escuela Normal Superior Enrique Guzmán y

Valle, nombre en homenaje a quien fuera el primer profesor peruano que asumió su dirección entre 1919 y 1923.

A partir de 1955, esta institución se desarrolló significativamente, y produjo importantes cambios curriculares que contribuyeron al sistema educativo peruano, como la concepción del currículum integral, que remarcó la excelencia académica en la formación de los maestros; por dichos méritos, la *Ley N° 12502* le dio jerarquía universitaria.

En 1956, implantó el régimen de profesionalización para docentes en ejercicio sin título pedagógico. Fue la primera institución en brindar este servicio al magisterio nacional. En 1965, ratificando una vez más su significativo aporte a la educación del país, por *Ley N° 15519* se convirtió en Universidad Nacional de Educación, hecho que se concretó dos años después, el 23 de mayo de 1967.

Diez años más adelante, el 20 de febrero de 1977, cuando el país soportaba una dictadura militar, la UNE fue recesada, paralizando sus actividades académicas, hasta que con el retorno de la democracia, el presidente Fernando Belaunde reabrió sus puertas el 28 de julio de 1980. En mayo de 1991 tras una frustrada visita del Presidente de la República al claustro, la Ciudad Universitaria es ocupada por un destacamento del ejército peruano y se establece una base militar en el campus de la UNE, similar maniobra se realiza en otras universidades públicas. En 1995, el Alma Máter del Magisterio Nacional, conjuntamente con la Universidad Decana de América, es nuevamente intervenida por el gobierno de turno. Sus legítimas autoridades fueron suprimidas y se instaló una Comisión Reorganizadora, por mandato de la *Ley N° 26457*.

La Cantuta fue intervenida en la segunda ocasión desde mayo de 1995 hasta noviembre del 2000, pero eso no fue obstáculo para introducir los cambios generados por la sociedad de la información e ir mejorando y capacitando a los futuros docentes en el manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) contribuyendo a la educación del país no



solo mediante la formación profesional de jóvenes, sino también mediante la profesionalización de docentes activos que no cuentan con título profesional mediante sistemas virtuales con el sistema semipresencial.

Durante los posteriores años con la aprobación de la *Ley Universitaria N° 30220 (julio 2014)*, la UNE, por medio del SINEACE, viene llevando a cabo un sistema de gestión de calidad en diferentes facultades para lograr la acreditación educativa. Está la Universidad en proceso de su licenciamiento institucional, donde la capacitación al personal es obligatoria para el involucramiento, sensibilización, socialización de temas acorde a las normas de acreditación. <http://www.une.edu.pe/dev/brevedescripcionune.pdf>.

### 3.1.2 Misión, Visión y Valores

- **Misión**

Ser una universidad especializada en la formación de profesionales de la educación y otras carreras competentes, investigadores e innovadores, con valores y conciencia intercultural comprometidos con el desarrollo de la sociedad.

- **Visión**

Ser una institución universitaria de excelencia académica acreditada en pregrado, líder en la formación de profesionales de la educación que a su vez responda a los requerimientos profesionales que demanda el país con sentido crítico y valores humanos aportando a la sociedad su consolidación multicultural y democrática, reconocida por su calidad en la enseñanza y producción científica, tecnológica y de innovación impulsora activa del desarrollo nacional con un sistema de gestión integrado.

Los valores institucionales son:

- ✓ Honestidad
- ✓ Respeto
- ✓ Compromiso
- ✓ Tolerancia

- ✓ Solidaridad
- ✓ Responsabilidad

### **3.1.3 Estructura orgánica**

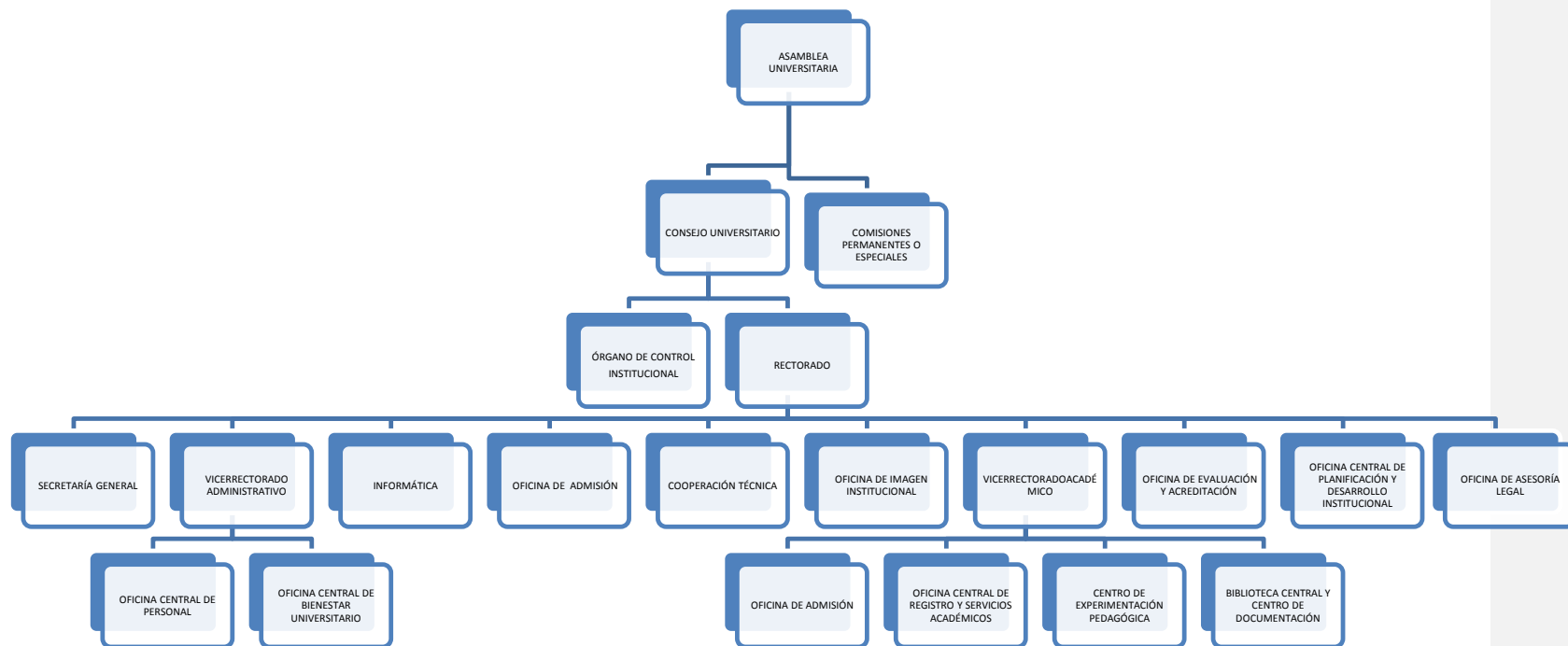
El gobierno de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle La Cantuta (UNE EGyV) y sus facultades, se encuentra organizada como se visualiza en el Gráfico N° 3, mencionándose a la Biblioteca Central y a sus respectivas autoridades.

### **3.1.4 Licenciamiento institucional**

La Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta (UNE) está en proceso de licenciamiento y la encargada es la Oficina Central de Calidad Académica y Acreditación, del cual progresivamente para el 2017 se da con el enfoque del Modelo del Licenciamiento por programas, para su posterior renovación de licencia institucional y renovación de la licencia de programas.

Son tres carreras de la UNE que ya obtuvieron la acreditación universitaria: Educación en la especialidad en Telecomunicaciones y Electrónica, Educación en la especialidad en Tecnología del Vestido y Educación Física; por lo que la Biblioteca Central está en vías de cumplir la *Condición III: Infraestructura y equipamiento adecuado al cumplimiento de sus funciones como las aulas, biblioteca, laboratorios entre otros con 15 indicadores.*

Gráfico N° 3  
Estructura Orgánica de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta (UNE)



Elaboración propia. Fuente: [www.une.edu.pe](http://www.une.edu.pe)

### **3.2 La Biblioteca Central de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle (UNE EGYV)**

#### **3.2.1 Antecedentes**

Sus inicios fueron históricos porque los primeros libros de la biblioteca de la Escuela Normal de Varones fueron donados por el libertador don José de San Martín de su biblioteca personal, y, con el tiempo, fue aumentando la colección con libros del currículo de pedagogía y otros, que los autores cantuteños donaron de su propia autoría por medio del Fondo Editorial Universitario.

Otro gran impulsador fue el maestro José Encinas que donó de su biblioteca personal libros muy importantes; a su vez lo hicieron los familiares del historiador Juan José Vega Bello, después de su muerte, una valiosa colección extraída de su biblioteca personal e indicios biográficos (álbumes fotográficos y su discografía favorita).

También se encuentra la colección variada donada del Dr. César Pío Lora Muga, que se conserva como fondo reservado con acceso solo para investigadores, todo ello en la Sala Juan José Vega (sótano de la Biblioteca).

Los bibliotecarios que laboraron en la Biblioteca Central hasta el año 2015 fueron el Bib. Bartolomé Trejo, el Bib. David Yepes y el Bib. Gabriel Lostaunau; actualmente la Bib. Cynthia Cárdenas desde el año 2016 hasta el presente año, continúa con las bases bibliotecarias sentadas por ellos.

- **Misión, visión y valores**
- **Misión**

Ofrecer un servicio de calidad, que satisfaga las demandas informativas de los usuarios interesados en las Ciencias de la Educación.

Coordinar, orientar, asesorar y establecer servicios a toda la comunidad universitaria, así como a los centros educativos y comunidades circundantes, tanto en el estudio como en la educación.

Contribuir al desarrollo intelectual y profesional de los estudiantes, docentes, investigadores y público en general, capaces de llevar adelante los cambios que necesita nuestra sociedad.

▪ **Visión**

Ser un centro de información académica de excelencia, con espíritu de servicio, líder en educación y difusor del conocimiento en general de todos los tiempos y contribuir al desarrollo socioeconómico de las comunidades del país en su consolidación como sociedad multicultural y democrática. Constituirse en una institución cultural, dinámica y moderna en tanto depositaria de la producción documental bibliográfica universitaria en Ciencias de la Educación de Latinoamérica.

▪ **Directorio**

- Jefatura de la Biblioteca Central y Centro de Documentación  
Secretaría de la Dirección
- Jefatura de la Unidad de la Unidad de Servicios Bibliográficos
- Jefatura de la Unidad de Gestión de la Información
- Jefatura de la Unidad de Repositorio Institucional

▪ **Servicios**

Los servicios de información de la biblioteca central de la UNE principalmente van dirigidas a todos los estudiantes y docentes de la UNE de pre y posgrado.

#### ▪ Salas

- ✓ *Sala de ciencias y tecnología*, contiene información sobre matemática, física, química, medicina, administración, informática y tecnología.
- ✓ *Sala de humanidades*, contiene información sobre investigación científica, filosofía, psicología, educación, lenguas, historia y geografía.
- ✓ *Sala de referencia*, contiene diccionarios, enciclopedias, atlas, mapas, guías, etc.
- ✓ *Sala de tesis y monografías*, contiene información sobre informes de investigación docente, tesis y monografías de pregrado, tesis de maestría y tesis de doctorado.
- ✓ *Sala de hemeroteca*, contiene revistas, normas legales, diarios locales y prácticas en la comunidad.
- ✓ *Sala Juan José Vega*, contiene colección de historia del Dr. Juan José Vega Bello y colección variada del Dr. César Pio Lora Murga.
- ✓ *Sala de audiovisuales*, contiene material audiovisual en CD y DVD.
- ✓ *Repositorio institucional digital*, contiene información digital con 678 tesis de pregrado, tesis de maestría y tesis de doctorado, se ubica en la web: [repositorio.une.edu.pe](http://repositorio.une.edu.pe)
- ✓ *Biblioteca virtual*, contiene información sobre libros, revistas y artículos científicos, diccionarios enciclopedias y temas de interés.

### 3.3 Funcionamiento de la Biblioteca Central-UNE

Por ser una biblioteca que cubre las necesidades de todas las facultades tiene siete salas: ciencias, humanidades, tesis y monografías, hemeroteca, referencia de audiovisuales, la sala reservada Juan José Vega, además de las bibliotecas periféricas que también brindan servicios acorde a las necesidades de sus usuarios, para las personas con discapacidad física existen rampas para su fácil acceso y desplazamiento, además de brindarle orientación personalizada a todos los usuarios pero por falta de presupuesto no hay rampas para el segundo nivel.

- Con el *Decreto Legislativo N° 822*, sobre la Ley de los Derechos de Autor, *Ley N° 30035* del Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto por la *Resolución N° 2169-2015-R-UNE*, (Ver Anexo N° 8) en el portal <http://www.repositorio.une.edu.pe>, los tesis y docentes ceden sus derechos a la Universidad para que su obra pueda ser copiada, distribuida y exhibida por terceros siempre que se reconozca su autoría, pues ya se encuentra en el RENATI (*Registro Nacional de Trabajos de Investigación*) que la SUNEDU lo administra desde su página web. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/193>.
- El fanpage de la Biblioteca Central en el Facebook, tiene 1 022 personas conectadas al *Facebook* hasta la fecha. Los medios de difusión de la biblioteca son: <http://www.biblioteca.une.edu.pe>, los paneles publicitarios en la entrada de la biblioteca ofreciendo los servicios y novedades de la biblioteca, además de trípticos difundiendo las novedades de la biblioteca.
- El boletín informativo *Biblioteca informa* (Véase Anexo N° 11), Ferias de exposición de libros (Véase Anexo N° 3), se brindan manuales de uso para el acceso a las bases de datos (*alfabetización informacional*) de manera personalizada (Véase Anexo N° 2), el acceso es libre a los servicios de biblioteca virtual, con el password del estudiante, y, para los estudiantes de la Escuela de postgrado dentro de la página <http://www.postgradoune.edu.pe/>.

Toda información se visualiza en la página web [www.biblioteca.une.edu.pe](http://www.biblioteca.une.edu.pe) (Véase Anexo N° 5). El costo es gratuito, y se proyecta cubrir todas las necesidades de los usuarios. Aún no se tienen tarifas para los servicios, pero se pondrán precios justos al alcance de los usuarios. Los servicios de préstamos se dan en sala a los usuarios externos (visitantes y de otras universidades) sin costo.

El catálogo en línea de la Biblioteca UNE alberga además en libros y revistas electrónicas especializadas dentro de la opción biblioteca virtual, además del repositorio institucional con tesis e investigaciones docentes, y pueden acceder vía web para los libros impresos: [http:// www.biblioteca.une.edu.pe](http://www.biblioteca.une.edu.pe)

(Véase Anexo N° 5). Tenemos el OPAC KOHA vía web [www.une.edu.pe](http://www.une.edu.pe) con acceso libre para la búsqueda y recuperación del material bibliográfico y de las bases de datos por convenio y suscripción (EBSCO, Virtual-pro, Scopus, etc.).

En la entrada de la biblioteca se tiene un mapa de ubicación de todas las salas y de los accesos de salida ante emergencias, además de la señalización y aforo reglamentario. Todos los libros salen a préstamo a domicilio, más no los de referencia, las tesis ni las monografías de licenciatura. El acceso a la biblioteca virtual es con el password del alumno o docente desde cualquier PC interconectado a internet.

La cobertura del catálogo OPAC es general desde cualquier PC interconectada a internet.

Las estadísticas de atenciones a los usuarios (Véase Anexo N°1).

- 19 090 atenciones en sala durante todo el año 2016.
- 1 055 préstamos a domicilio durante todo el año 2016 y un promedio de 20 préstamos domiciliarios por día.
- El portal de la biblioteca UNE tiene 33 796 visitas hasta la fecha.

Se encuentra aprobado el Reglamento de Servicios Bibliotecarios de la Biblioteca Central de la UNE *Resolución Rectoral N° 3454-2011-R-UNE* desde el año 2011, pero ante la RIDUNE (*Ley del Repositorio Institucional UNE Resolución Rectoral N° 1970-2015-R-UNE*) dado el *D.S. 006-2015-PCM. Reglamento de la Ley N° 30035, "Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto"*.

Durante el año 2016 se atendieron en la sala de lectura, tanto estudiantes, docentes UNE y usuarios externos:



Tabla N° 3  
Número de atenciones en la biblioteca Central UNE 2016

✓ *Servicio en Sala de Lectura:*

<b>Salas de Biblioteca</b>	<b>N° de Atenciones Año 2016</b>
Sala de ciencia y tecnología	3 108 atenciones
Sala de humanidades	10 448 atenciones
Sala de hemeroteca	1 201 atenciones
Sala de referencia	1 225 atenciones
Sala de tesis y monografías	3 108 atenciones
<b>Total de atenciones</b>	<b>19 090 atenciones</b>

Fuente: Memoria anual UNE 2016.  
Elaboración propia.

✓ *Servicio de préstamos a domicilio:*

<b>Salas de Biblioteca</b>	<b>N° de Atenciones Año 2016</b>
Sala de ciencia y tecnología	286 atenciones
Sala de humanidades	869 atenciones
<b>Total de atenciones</b>	<b>1 155 atenciones</b>

Fuente: Memoria anual UNE 2016.  
Elaboración propia.

### 3.4 Sistema de Bibliotecas de la UNE

El Sistema de Bibliotecas de la UNE está compuesto por el conjunto de bibliotecas independientes y autónomas que se encuentran en cada facultad de la universidad.

Estas bibliotecas, se estructuran dentro de una misma unidad administrativa que viene a ser el Sistema de Bibliotecas de la UNE, adscritas a las facultades en diversas sedes (distritos), relacionándolas y permitiéndoles compartir recursos con la finalidad de lograr objetivos comunes al 2017:

- ✓ Biblioteca de la Facultad de Agropecuaria y Nutrición
- ✓ Biblioteca de la Facultad de Educación Inicial
- ✓ Biblioteca de la Facultad de Pedagogía y Cultura Física - Centro de Recursos para la Investigación e Información Pedagógica (CERIIPE)
- ✓ Biblioteca de la Facultad de Tecnología
- ✓ Biblioteca del Departamento Académico de Lenguas Extranjeras (DALEX)
- ✓ Biblioteca de la Facultad de Ciencias Empresariales (Sede Rimac)
- ✓ Biblioteca de la Escuela de Posgrado (Sede La Molina)

Gráfico N° 4  
El Sistema de Bibliotecas de la UNE



Fuente: Elaboración propia

### 3.4.1 Antecedentes

En el año 2016 se crea el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de la UNE, La Cantuta, para coordinar el desarrollo armónico del acervo bibliográfico según el requerimiento de los planes de estudios de las Facultades y de la Escuela de post grado (sede La Molina), por la necesidad de lograr la

acreditación a nivel institucional y por programas, ya que la condición III Infraestructura y equipamiento adecuado al cumplimiento de sus funciones (*aulas, bibliotecas, laboratorios, entre otros*) (9 componentes), (15 indicadores y 28 medios de verificación de las CBC), exige el equipamiento y funcionamiento adecuado de las bibliotecas universitarias. Busca la cooperación armónica de todas las bibliotecas periféricas adscritas a las facultades para lograr la acreditación educativa de cada facultad.

Tabla N° 4  
Los servicios del Sistema de Bibliotecas de la UNE

Biblioteca	Servicios					
	Servicio de información global de información y acogida de la universidad	Atención y orientación sobre la escuela, facultad y campos, titulaciones y asignaturas, gestión de matrícula, otro procedimiento administrativo, actos y novedades de la ciudad.	Servicios de biblioteca Servicios básicos para el aprendizaje Servicios bibliotecarios para la investigación. Servicios informáticos para a los estudiantes.	Servicio de laboratorio de idiomas	Servicio de búsqueda activa de empleos	Otros servicios: Librería y papelería
Bib.Central		Sí			Si	
Bib.Pedagogía	Sí	Sí	Sí			
Bib. Inicial		Sí				
Bib. Tecnología		Sí				
Bib.Ciencias Administrativas		Sí	Sí			
Bib. Ciencias Agrícolas y Nutrición		Sí	Sí			
Bib. Escuela de Post grado		Sí	Sí			
Bib. Lenguas extranjeras (DALEX)		Sí		Sí		

Fuente: Elaboración propia.

### **3.5 Proceso de acreditación universitaria**

La Biblioteca Central de la UNE se encuentra actualmente en proceso del licenciamiento universitario ya que la SUNEDU ha visitado las instalaciones el 2016 y ha evaluado los servicios que son favorables en su mayoría, pero faltan aún por levantar las observaciones del Formato de licenciamiento B50, componente Acervo bibliográfico, Indicador 50.

- **Código de Verificación MV1 Acervo bibliográfico físico**

Se presentará la lista codificada del material bibliográfico de la biblioteca, indicando el año de publicación, filial y programa de estudio relacionado, y/o es decir, se tiene que presentar en cada uno de los registros del catálogo la especialidad de cada libro, siendo más de 50 000 registros en el catálogo electrónico KOHA, labor que se está realizando actualmente este 2017 contando con más de 15 personas entre técnicos y profesionales, de esta manera se logrará levantar dicha observación para obtener el licenciamiento universitario (Condición III cumplida).

- **Código de Verificación MV2 Acervo bibliográfico virtual**

Se presentarán contratos o convenios de uso de servicio de bibliotecas virtuales, por lo menos equivalentes a la que proporciona el CONCYTEC. La biblioteca tiene una suscripción con EBSCO, Virtual – pro, Wiley online library, IEEE y Sage journals, de esta manera se está cumpliendo con la condición III. (Ver Anexo N ° 6).

### 3.5.1 Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria en la Biblioteca Central de la UNE

Tabla N° 5  
Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria en la Biblioteca Central de la UNE

Factor	Estándar	Criterios a evaluar
<b>10. Infraestructura y soporte</b>	<b>1. Centros de información y referencia</b> El programa de estudios hace uso de centros de información y referencia o similares, acorde a las necesidades de estudiantes y docentes, disponibles en la universidad, gestionados a través de un programa de actualización y mejora continua.	El centro de información y referencia (Biblioteca Central o similar) incluye: biblioteca tradicional, biblioteca virtual, acceso a bases de datos, hemeroteca, entre otros. Además, incluye el repositorio de tesis e investigaciones realizadas en el programa de estudios RIDUNE. Dicho repositorio deberá considerar lo indicado en la Ley de Repositorio Nacional. El programa de estudios tiene un programa que anualmente asegura la actualización y mejora del centro de información y referencia o similar en concordancia a las necesidades del programa de estudios y/o vigilancia tecnológica. El centro de información y referencia se encuentra diseñado para satisfacer las necesidades de los docentes y estudiantes, en términos de libros más solicitados, bases de datos, adquisición y manejo de los libros de acuerdo a la necesidad del programa de estudios, etc. Es capaz de reportar indicadores de satisfacción y de uso de los principales servicios que se brinden ( <i>Mediante encuestas solicitándoles mejora de los servicios en cada sala y el buzón de sugerencias</i> ).

### 3.6 Matriz FODA de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle La Cantuta

Para describir y analizar la situación actual de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta, se realiza la matriz FODA, mediante un cuadro comparativo y una tabla de evaluación de la Matriz de análisis interno MEFI, y la tabla de evaluación de la Matriz de análisis externo MEFE.

Tabla N° 6  
Matriz FODA de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle La Cantuta

<p><b>Análisis interno</b> <b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Personalidad del personal</li> <li>✓ Buen clima institucional</li> <li>✓ Participación en consorcios y convenios para la adquisición de recursos electrónicos.</li> <li>✓ Buen posicionamiento de la biblioteca en la mente de los usuarios.</li> <li>✓ Programas de capacitaciones anuales dirigidos a todo el personal de biblioteca.</li> <li>✓ El licenciamiento dado por la SUNEDU.</li> <li>✓ Clima socio psicológico competitivo.</li> <li>✓ Futura renovación de equipos tecnológicos con wifi veloz.</li> <li>✓ La colección de recursos pertinentes a currículo innovador.</li> <li>✓ Disponibilidad de áreas de estudio grupal.</li> <li>✓ Buena ubicación y presentación del edificio.</li> </ul>	<p><b>Análisis externo</b> <b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Entusiasmo del personal.</li> <li>✓ Licenciamiento de la SUNEDU.</li> <li>✓ Transformarse en CRAI moderno.</li> <li>✓ Aumento de la oferta de recursos electrónicos por un menor precio.</li> <li>✓ Liderar en su categoría.</li> <li>✓ Mejorar el desarrollo de las colecciones.</li> <li>✓ Mejorar el método de recopilación de estadísticas.</li> <li>✓ Mejorar todos los servicios.</li> <li>✓ Evaluar opciones para la adquisición de un sistema de seguridad.</li> <li>✓ Actualización constante de la colección.</li> <li>✓ Aumento de presupuesto por el Ministerio de educación.</li> </ul>
<p><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Poco personal calificado</li> <li>✓ Cantidad insuficiente de personal</li> <li>✓ Inexistencia de laboratorio de cómputo para recursos digitales</li> <li>✓ Presupuesto restringido</li> <li>✓ Sistema inadecuado de recopilación de estadísticas</li> <li>✓ Campus alejado con peligro de deserción estudiantil</li> <li>✓ Constante cambio de equipos</li> </ul>	<p><b>Amenazas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reducción de alumnos en educación</li> <li>✓ Presupuesto y plazas limitadas</li> <li>✓ Corte presupuestal para los recursos electrónicos.</li> <li>✓ Falta de presupuesto para implementar el laboratorio de cómputo</li> <li>✓ Horario de servicio limitado</li> <li>✓ Deterioro de las colecciones físicas</li> <li>✓ Costo del mantenimiento de los sistemas</li> <li>✓ Pérdida de recursos por hurto</li> </ul>



Tecnológicos ✓ Inexistencia de equipos portátiles para Préstamo ✓ Mobiliario inadecuado para estudios Grupales ✓ Colecciones inseguras ✓ Edificio pequeño con peligro de Hacinamiento	✓ Limitación de crecimiento de la Biblioteca
---	--

### 3.6.1 Resumen FODA

La Biblioteca Central de la UNE cuenta con muchas fortalezas y oportunidades superiores a las debilidades y a las amenazas, gracias a las anteriores gestiones de los bibliotecarios que se antecedieron y sentaron las bases bibliotecarias de manera efectiva y sólida.

### 3.6.2 Matriz de Evaluación de los factores internos de la BC de la UNE (MEFI)

Para conocer la situación interna y externa de la Biblioteca Central de la UNE, se ha realizado la tabla de la matriz de evaluación de los factores internos de la BC de la UNE, poniendo pesos que sumen 1, luego se multiplica por la calificación de acuerdo a la importancia y el total ponderado se deberá sumar y el resultado total deberá ser mayor a 2,50.

Tabla N° 7  
Matriz de Evaluación de los factores internos de la BC de la UNE (MEFI)

MEFI	Peso	Calificación	Total ponderado
<b>Fortalezas</b>			
Personalidad del personal	0,04	3	0,12
Buen clima institucional	0,06	3	0,18
Alianzas estratégicas para la adquisición de recursos electrónicos.	0,06	4	0,24
Buen posicionamiento de la biblioteca en la mente de los usuarios.	0,06	3	0,18
Programas de capacitaciones anuales dirigidos a todo el personal de biblioteca.	0,04	4	0,16

El licenciamiento dado por la SUNEDU.	0,08	4	0,32
Clima socio psicológico competitivo.	0,06	3	0,18
Futura renovación de equipos tecnológicos con wifi veloz.	0,08	4	0,32
Buena colección pertinente al currículo.	0,06	4	0,24
Disponibilidad de áreas de estudio grupal.	0,04	3	0,12
Buena ubicación y presentación del edificio.	0,04	3	0,12
<b>Debilidades</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Total ponderado</b>
Poco personal calificado.	0,03	2	0,06
Cantidad insuficiente de personal.	0,03	2	0,06
Inexistencia de laboratorio de cómputo para recursos digitales.	0,04	2	0,08
Presupuesto restringido.	0,04	2	0,08
Sistema inadecuado de recopilación de estadísticas.	0,03	1	0,03
Campus lejano con peligro de deserción estudiantil.	0,03	1	0,03
Constante cambio de equipos tecnológicos.	0,04	2	0,08
Inexistencia de equipos portátiles para préstamo.	0,04	2	0,08
Mobiliario inadecuado para estudios grupales.	0,04	1	0,04
Colecciones inseguras.	0,03	2	0,06
Edificio pequeño con peligro de hacinamiento.	0,03	2	0,06
<b>Puntaje</b>	<b>1</b>	<b>57</b>	<b>2,86</b>

Fuente: Elaboración propia

#### Tabla de Valoración:

Debilidad menor = 1

Debilidad mayor = 2

Fortaleza menor = 3

Fortaleza mayor = 4

El resultado de esta evaluación es de 2,86 lo que significa que la Biblioteca Central de la UNE presenta una situación interna favorable donde predominan fortalezas como: el licenciamiento de la SUNEDU, clima socio psicológico favorable, buen clima institucional, alianzas estratégicas para la adquisición de

recursos electrónicos, buen posicionamiento de la biblioteca en la mente de los usuarios y renovación de equipos tecnológicos con wifi veloz.

### 3.6.3 Evaluación de los factores externos de la BC de la UNE (MEFE)

Para conocer la situación interna y externa de la Biblioteca Central de la UNE, se ha utilizado la tabla de la matriz de evaluación de los factores externos de la BC de la UNE, poniendo pesos que sumen 1, luego se multiplica por la calificación de acuerdo a la importancia y el total ponderado se deberá sumar y el resultado total deberá ser mayor a 2,50.

Tabla N° 8  
Evaluación de los factores externos de la BC de la UNE (MEFE)

MEFE	Peso	Calificación	Total ponderado
<b>Oportunidades</b>			
Entusiasmo del personal	0,04	3	0,12
Licenciamiento de la SUNEDU.	0,08	4	0,32
Transformarse en CRAI moderno	0,08	4	0,32
Aumento de la oferta de recursos electrónicos por un menor precio	0,04	3	0,12
Liderar en su categoría	0,08	4	0,32
Mejorar el desarrollo de las colecciones	0,04	4	0,16
Mejorar el método de recopilación de estadísticas	0,04	3	0,12
Mejorar todos los servicios	0,08	4	0,32
Evaluar opciones para la adquisición de un sistema de seguridad	0,04	4	0,16
Actualización constante de la colección	0,04	3	0,12
Aumento de presupuesto por el Ministerio de educación.	0,06	3	0,18
<b>Amenazas</b>			
Reducción de alumnos en educación	0,09	2	0,18
Presupuesto y plazas limitadas	0,03	2	0,06
Corte presupuestal para los recursos electrónicos.	0,04	2	0,08
Falta de presupuesto para implementar el laboratorio de cómputo	0,04	2	0,08
Horario de servicio limitado	0,03	1	0,03

Deterioro de las colecciones físicas	0,03	1	0,03
Costo del mantenimiento de los sistemas	0,04	2	0,08
Pérdida de recursos por hurto	0,04	2	0,08
Limitación de crecimiento de la Biblioteca	0,044	2	0,08
<b>Puntaje</b>	<b>1</b>	<b>58</b>	<b>2,96</b>

Fuente: Elaboración propia

#### **Tabla de Valoración:**

Amenaza menor = 1

Amenaza mayor = 2

Oportunidad menor = 3

Oportunidad mayor = 4

El resultado de esta evaluación es de 2,96 lo que significa que la Biblioteca Central de la UNE presenta una situación externa favorable donde predominan oportunidades como: el licenciamiento de la SUNEDU, el liderar en su categoría, y el aumento de presupuesto por el Ministerio de Educación, el deseo de transformarse en CRAI moderno, el deseo de mejorar todos los servicios.

### **3.7 Contrastación con los estándares CABID en la sección II Gestión de los Recursos de Información con la Biblioteca Central de la UNE**

En la sección II Gestión de los Recursos de Información, se contrastan las consideraciones generales, la gestión de los recursos de información, las recomendaciones cualitativas, la selección y el descarte de las colecciones y sus indicadores.

Tabla N° 9  
Contrastación con los estándares CABID en la sección II Gestión de los recursos de información con la Biblioteca Central de la UNE

Estándar II Gestión de los recursos de información CABID	Biblioteca Central de la UNE	Cumple
<p><b>1. Consideraciones generales</b></p> <p>1.1 La biblioteca universitaria debe ser un centro de información, de forma tal que su misión se cumplirá si realiza gestión de información.</p>	<p><b>1. Consideraciones generales</b></p> <p>1.1 Esta biblioteca constituye en un centro de información, de modo tal que tiene una Unidad de Gestión de información.</p>	Sí
<p>1.2 La gestión de información incluye selección, adquisición, arriendo, organización, control, disseminación y uso de información en todas sus variedades de fuentes y soportes, relevante para la efectiva operación de las organizaciones. La gestión de información contempla también desarrollar equilibrios entre recursos de información actual y permanente, entre información local y virtual, entre recursos de información propios y el acceso a recursos contra demanda en el momento que se requieren y en la diversificación de soportes de información analógicos y digitales, mono y multimediales.</p>	<p>1.2 En esta unidad de información la gestión de información involucra la selección, adquisición, procesamiento de la información, control, disseminación y el uso de la información de diversas fuentes y soportes.</p>	Sí
<p>1.3 El concepto de gestión de recursos de información considera a la biblioteca universitaria no sólo como un agente que consume información elaborada por otros, sino también le asigna un rol protagónico en la sistematización y comunicación de los conocimientos necesarios para mejorar la disponibilidad de recursos para el estudio y aprendizaje, la preservación y comunicación del conocimiento generado en la universidad, la mantención de la memoria intelectual de la institución y la preservación de la identidad cultural. Este rol proactivo conduce a la biblioteca universitaria, entre otras tareas, a tener que liderar proyectos de digitalización de recursos bibliográficos dentro de un marco de respeto del derecho de autor y a participar en la fijación de políticas de comunicación del conocimiento generado en la universidad (edición de</p>	<p>1.3 La forma en que esta biblioteca realiza la gestión de la información, principalmente es como un agente de consumo de información elaborada por otros. Tiene el repositorio donde alberga tesis (<i>inscritas en el RENATI</i>) e investigaciones docentes (<i>inscritos en el Dina y Regina</i>), tiene dos revistas científicas digitalizadas Rikchary (Escuela de post grado) y semilla rural (Fac. de Agropecuaria y Nutrición) (arbitradas).</p>	Sí

revistas científicas, tesis, entre otros).		
1.4 La gestión de recursos de información incluye el concepto de desarrollo de colecciones, facilidades de acceso a otras colecciones, adquisiciones cooperativas a través de consorcios, almacenamiento cooperativo, acceso electrónico a bases de datos y a otros recursos de información -texto completo-, disponibles a través de las redes de telecomunicaciones.	1.4 Dentro de la gestión de recursos de información, bajo convenio y suscripción, la universidad cuenta con 6 bases de datos comerciales a texto completo, disponibles remotamente a través de la web EBSCO, ScienDirect, Scopus, virtual-pro, IEEE, Wiley, Sage journals.	Sí
1.5 Es importante buscar un equilibrio entre recursos de informaciones locales y virtuales. El equilibrio está dado en cada caso por las características de la institución, el adecuado soporte a los programas académicos y de investigación, y por la oferta de información virtual a la cual tiene acceso.	1.5 Posee amplia información local y virtual. A nivel especializado mayormente se encuentra a nivel impreso, debido a que las bases de datos en línea tienen otras especialidades, que complementan la demanda informacional, las tesis e investigaciones docentes en el repositorio institucional (a texto completo) .	Sí
<p>1.6 Para que los servicios virtuales existan se deben cumplir las siguientes condiciones:</p> <p>a) La biblioteca universitaria debe contar con bibliotecólogos especializados en referencia electrónica y otros funcionarios capacitados en el desarrollo y uso de servicios de biblioteca virtual.</p> <p>b) Los usuarios deben estar capacitados para usar los servicios en forma autónoma.</p> <p>c) La biblioteca universitaria debe disponer de una infraestructura computacional para que los usuarios puedan hacer uso de estos servicios.</p>	<p>1.6 Cuenta con la infraestructura tecnológica para atender las demandas a nivel digital o virtual, además tiene el servicio de una bibliotecóloga que brinda orientación en alfabetización informacional, referencia electrónica y en entornos digitales.</p> <p>Para este 2017 se tendrán 20 PCs dedicadas a la atención en el servicio de biblioteca virtual.</p>	En proceso

1.7 Sólo en la medida que las condiciones indicadas precedentemente se cumplan, es válido sustituir servicios presenciales por servicios virtuales.	1.7 Para este 2017 se tendrán 20 PCs dedicadas a la atención en el servicio de biblioteca virtual.	En proceso
1.8 La biblioteca universitaria debe tener autonomía suficiente para gestionar las adquisiciones bibliográficas, realizar un adecuado control presupuestario y, en general, realizar todas las operaciones necesarias para coordinar y supervisar la ejecución del programa de gestión de recursos de información.	1.8 Las adquisiciones bibliográficas están a cargo de la Oficina de Contrataciones y Adquisiciones de la UNE y actualmente el Ministerio de Educación ha realizado la compra de libros , pero solo hemos destinado para aquellos programas que se están licenciando y posteriormente acreditando.  Carece de autonomía presupuestaria, las redes informáticas y los servidores para las bases de datos se encuentran en las oficinas de Informática.	En cierta medida
1.9 El desarrollo global de los recursos de información es responsabilidad del Director de la biblioteca universitaria.	1.9 Muchas veces depende directamente del Vicerrectorado de Investigación con respecto a asuntos presupuestarios.	En cierta medida
<b>2. El Programa de gestión de recursos de información</b>  2.1 La biblioteca debe disponer de un programa de gestión de recursos de información.	<b>2. El Programa de gestión de recursos de información</b>  2.1 En este 2017 se ha implementado la Unidad de gestión de información.	En proceso
2.2 Dicho programa deberá ajustarse a los siguientes requerimientos:	2.2. Dicho programa se ajusta a los siguientes	En proceso

<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tener en cuenta el plan estratégico de la universidad.</li> <li>b) Ser conocido, aceptado y apoyado por la institución.</li> <li>c) Ser revisado regularmente.</li> <li>d) Ser elaborado a partir de las necesidades reales.</li> <li>e) Supone la evaluación previa de los recursos de información existentes.</li> </ul>	<p>requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sí se tiene en cuenta</li> <li>b) En cierta medida gracias a la página web se está haciendo conocida.</li> <li>c) Recién está siendo evaluado por la Sunedu 2016-2017.</li> <li>d) En cierta medida, en base a los requerimientos de los docentes de cada facultad.</li> <li>e) Sí se está dando, bajo pertinencia y originalidad del documento.</li> </ul>	
2.3 Dicho programa, formal y público, debe presentar las estrategias a desarrollar para la gestión de información permanente y la gestión de información actual.	2.3 En este 2017 se ha implementado la Unidad de gestión de información.	En proceso
<p>2.4 Elementos que componen el programa</p> <p>2.4.1 Programa de gestión de información permanente.</p> <p>Se puede incluir un análisis detallado de los distintos contenidos temáticos, describiendo la amplitud y profundidad temática de los recursos de información, en forma normalizada, uniforme y detallada. Se dividen los recursos de información en áreas del conocimiento, incluyendo la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Soportes de la información.</li> <li>b) Idioma.</li> <li>c) Criterios de amplitud: adecuada diversidad y profundidad de los contenidos temáticos.</li> <li>d) Criterios de suficiencia: cantidad de ejemplares disponibles de acuerdo al número de usuarios.</li> <li>e) Criterios de vigencia: grado de actualidad de la información contenida en las publicaciones.</li> <li>f) Relaciones interdisciplinarias.</li> <li>g) Biblioteca o fondo de destino.</li> <li>h) Políticas alternativas de acceso a otros recursos de información.</li> <li>i) Otros recursos: bibliotecas locales, regionales, nacionales y consorcios.</li> </ul>	<p>2.4 Ya se cuenta con la Unidad de Gestión de Información :</p> <p>2.4.1 Sí existe un programa de gestión de información</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se ha adquirido libros en físico y virtual</li> <li>b) Generalmente todo es en idioma español salvo para el programa de aprendizaje de idiomas: inglés, francés, italiano y alemán.</li> <li>c) Sí</li> <li>d) Recién se está adecuando</li> <li>e) Sí</li> <li>f) Sí</li> <li>g) Sí</li> <li>h) Sí</li> <li>i) Solo el convenio con el Concytec de la Base de datos.</li> </ul>	En proceso
<p><b>2.4.2 Programa de gestión de información actual.</b></p> <p>Describe la forma en que se combinan los diversos servicios asociados a la</p>	<p><b>2.4.2 Programa de gestión de información actual.</b></p> <p>Ya se cuenta con la Unidad de Gestión de</p>	En proceso



<p>gestión de información actual, tanto en su disponibilidad local como virtual. Se recomienda considerar como mínimo los siguientes recursos o servicios:</p> <p>a) Colección núcleo de publicaciones periódicas disponibles localmente. Se debe mantener suscripciones a un grupo selecto de publicaciones periódicas relativas a las disciplinas que se cultivan en la Universidad.</p> <p>b) Publicaciones periódicas electrónicas -texto completo-, disponibles en línea.</p> <p>c) Servicio de alertas personalizadas de tablas de contenidos de publicaciones periódicas.</p> <p>d) Servicio de suministro de documentos contra demanda.</p> <p>e) Servicio de acceso a bases de datos bibliográficas, factuales y texto completo.</p>	<p>Información y su plan de trabajo para el 2017.</p> <p>a) No hay ninguna suscripción a revistas</p> <p>b) Sí</p> <p>c) Sí</p> <p>d) No</p> <p>e) Sí, pero se viene actualizando el catálogo.</p>																	
<p><b>3. Recomendaciones cualitativas</b></p> <p>3.1 La cantidad de recursos de información, así como su composición local o digital, debe ser proporcional al número de usuarios presenciales y no presenciales, y de la didáctica.</p>	<p><b>3. Recomendaciones cualitativas</b></p> <p>Ocho libros para cada estudiantes matriculado para el año 2016</p> <table> <tr> <td>3.1 Ciencias sociales y humanidades estudiantes</td> <td>1573</td> </tr> <tr> <td>Ciencias empresariales estudiantes</td> <td>1039</td> </tr> <tr> <td>Tecnología estudiantes</td> <td>1154</td> </tr> <tr> <td>Pedagogía y –Cultura Física estudiantes</td> <td>935</td> </tr> <tr> <td>Agropecuaria y Nutrición Humana estudiantes</td> <td>725</td> </tr> <tr> <td>Educación Inicial estudiantes</td> <td>514</td> </tr> <tr> <td>Maestrías..... estudiantes</td> <td>716</td> </tr> <tr> <td>Doctorados estudiantes</td> <td>157</td> </tr> </table>	3.1 Ciencias sociales y humanidades estudiantes	1573	Ciencias empresariales estudiantes	1039	Tecnología estudiantes	1154	Pedagogía y –Cultura Física estudiantes	935	Agropecuaria y Nutrición Humana estudiantes	725	Educación Inicial estudiantes	514	Maestrías..... estudiantes	716	Doctorados estudiantes	157	<p>En cierta medida</p>
3.1 Ciencias sociales y humanidades estudiantes	1573																	
Ciencias empresariales estudiantes	1039																	
Tecnología estudiantes	1154																	
Pedagogía y –Cultura Física estudiantes	935																	
Agropecuaria y Nutrición Humana estudiantes	725																	
Educación Inicial estudiantes	514																	
Maestrías..... estudiantes	716																	
Doctorados estudiantes	157																	
<p>3.2 Las categorías de recursos de información a considerar en relación con los distintos tipos de usuarios incluyen:</p> <p>a) Fondo básico para el estudio que respalde la docencia.</p>	<p>3.2 Las necesidades de información de los distintos tipos de usuarios son cubiertos de manera parcial con los recursos de información de esta biblioteca:</p> <p>a) Existen libros de fondo en la temática pedagógica.</p>	<p>En cierta medida</p>																

<p>b) Fondo cultural que cubra la formación integral del individuo.</p> <p>c) Obras de referencia y consulta, de carácter general y especializado, actuales y útiles, que incluyan enciclopedias, diccionarios de diferentes tipos y materias, bibliografías, directorios, anuarios, estadísticas y otros similares, en los soportes adecuados para la óptima recuperación de información y posterior utilización de la misma.</p> <p>d) Fondo básico para el profesorado, específicos para la enseñanza.</p> <p>e) Fondo para la investigación (tesis, informes, información actual).</p> <p>f) Fondo de apoyo a la gestión universitaria.</p> <p>g) Colecciones de interés para la institución que tengan un valor específico: temas locales, trabajos especializados en un campo determinado.</p>	<p>b) El fondo cultural en cierta medida aún no se abastece.</p> <p>c) Las obras de referencia y consulta se han adquirido nuevas colecciones actualizadas llegando a un nivel aceptable para la demanda de los usuarios, pero aún es insuficiente, pues existe desactualización y la utilidad de los mismos es cuestionable.</p> <p>d) El fondo básico para el profesorado en cierta medida aún no alcanza los niveles óptimos</p> <p>e) Respecto al fondo para la investigación si se dispone de todas las tesis e investigaciones docentes.</p> <p>f) Para que realicen sus prácticas pre-profesionales de la comunidad se le brindan informes de prácticas a la comunidad de los últimos 5 años.</p> <p>g) Solo de investigaciones históricas en la Sala Vega.</p>	
<p>3.3 Los recursos de información disponibles físicamente deben proporcionar, al menos, la bibliografía básica y complementaria para el estudiante presencial y el académico. Asimismo, los recursos de información digital, disponibles en forma virtual, deben cubrir la bibliografía básica y complementaria para el estudiante. Dependiendo de la modalidad en que se imparte la docencia no presencial, este requisito puede ajustarse cuando se disponga de una red de bibliotecas propias o afiliadas, que permita igualar las condiciones con un estudiante presencial.</p>	<p>3.3 Los estudiantes del nivel semipresencial también tienen acceso a los servicios bibliotecarios tanto físicos como virtuales ya que tiene su cuenta y su password para que puedan ingresar y descargar información de las bases de datos.</p>	<p>En cierta medida</p>
<p>3.4 Las bibliotecas universitarias podrán establecer los acuerdos necesarios para compartir aquellos recursos físicos o virtuales que por su especificidad o costo no resulten rentables para un solo centro.</p>	<p>3.4 Las bases de datos comerciales, son adquiridas y administradas directamente por la Biblioteca Central, pero son de temática general y se puede abastecer a casi todas las especialidades.</p>	<p>Sí</p>

3.5 La universidad debe depositar en biblioteca un ejemplar de toda tesis (o su equivalente para todos los títulos y grados impartidos) y cualquier otro producto intelectual (libros, revistas, etc.) generado en la institución.	3.5 Cada titulado trae en físico y en virtual su tesis más la cesión de derechos a la Universidad para su respectiva ubicación en el repositorio institucional y para el Repositorio Nacional Alicia de la Concytec, y las Secretarías Docentes de la 6 facultades se encargan de enviar las tesis y Monografías, a su vez la Escuela de Posgrado y la Facultad de Ciencias Empresariales tiene su unidad de repositorio donde pueden colgar las tesis en forma virtual.	Sí
3.6 Se debe cumplir la ley de Propiedad Intelectual y aplicar una política de uso justo de información con fines académicos	3.6 La ley de Propiedad Intelectual se tiene presente en esta biblioteca, pues los titulados firman un documento cediendo derechos a la universidad acerca de su investigación.	Sí
<b>4. Selección</b>  4.1 Los recursos de información de la biblioteca universitaria deben incluir todos los soportes del conocimiento que sean útiles en el quehacer universitario.	<b>4. Selección</b>  4.1 Alberga recursos de información mayoritariamente a nivel impreso. Algunos libros electrónicos. A nivel especializado en soporte digital.	En cierta medida
4.2 El desarrollo de los recursos de información debe basarse en un proceso permanente de evaluación que permita determinar las fortalezas y debilidades de ésta y que conlleve la adopción de medidas tendientes a lograr un equilibrio y coherencia, fortaleciendo aquellos recursos de información correspondientes a las áreas más demandadas por los usuarios.	4.2 En proceso	En proceso

<p><b>4.3 Principios generales de la selección</b></p> <p><b>4.3.1</b> Un programa de gestión de recursos de información debe considerar como base la relación acceso versus existencia de recursos de información propios o externos (físicos o virtuales), así como debe asegurar la selección, adquisición y descarte de materiales, permitiendo mantener colecciones actualizadas, libres de material sin valor y en constante desarrollo. Ésta deberá respaldar los programas de docencia de pre y postgrado, de investigación y de extensión universitaria.</p>	<p><b>4.3 Principios generales de la selección</b></p> <p><b>4.3.1.</b> La biblioteca recién ha creado la Unidad de Gestión de Información para este 2017. Se está trabajando para proporcionar la cantidad de recursos físicos y digital. (60% físico y 40% virtual)</p>	En cierta medida
<p><b>4.3.2</b> La selección debe ser realizada por los académicos y los bibliotecólogos.</p> <p>a) <i>Donaciones:</i> la biblioteca universitaria podrá enriquecer los recursos de información disponibles mediante donaciones, siempre que tal aceptación no implique obligaciones onerosas para ella o a la universidad en relación con el beneficio del servicio que éstas presenten.</p> <p>b) <i>Canje:</i> la biblioteca universitaria, previo análisis de relación costo-beneficio, podrá mantener convenios de canje de publicaciones con organizaciones afines nacionales e internacionales.</p>	<p><b>4.3.2</b> La selección de material bibliográfico para compra lo realiza la Biblioteca Central en base a las sugerencias de las diferentes especialidades y los docentes coordinadores de las áreas académicas y el bibliotecólogo lo recomienda.</p> <p>a) Respecto a la modalidad de canje no suele llevarse a cabo.</p> <p>b) No se dá</p>	En cierta medida
<p><b>4.4 Criterios de selección</b></p> <p>Los siguientes criterios de selección están ordenados de acuerdo a su importancia. La ponderación de cada uno de ellos será en función de las líneas de gestión de los recursos de información de cada biblioteca universitaria. El precio no se ha considerado como un criterio de decisión en la selección, aunque puede llegar a ser un criterio decisivo a la hora de la compra.</p> <p>a) Contenido temático: se valora si son fondos de lectura obligatoria o</p>	<p><b>4.4 Criterios de selección</b></p> <p>En proceso.</p> <p>a) Aún no se conoce de bibliografía básica de cada programa o especialidad.</p> <p>b) Sí pero se está priorizando la actualidad de los documentos (5 últimos años).</p> <p>c) Se pide los requerimientos por facultades y programas.</p> <p>d) Sí se hace requerimientos de bibliografía especializada.</p>	En cierta medida

<p>complementaria para los programas de docencia e investigación de la universidad. También se valoran los fondos correspondientes a áreas temáticas definidas como prioritarias en los planes estratégicos de cada institución.</p> <p>b) Calidad: se valora si son trabajos y autores fundamentales para una materia, si son trabajos que aportan nuevas teorías, conocimientos o enfoques, si son obras generales, especiales o de divulgación.</p> <p>c) Previsión de uso: se valora la petición realizada por miembros del personal académico y docente. La recomendación como libro básico o de consulta, para los planes de estudio, así como de libros de interés general de temas no específicos de los planes de estudio e investigación.</p> <p>d) Adecuación a la colección: se valora la adecuación de la obra al desarrollo de una colección equilibrada y coherente, si forma parte del núcleo de la misma, si desarrolla líneas específicas o si cubre lagunas existentes. Asimismo, se tendrá en cuenta el nivel de cobertura de la materia.</p> <p>e) Valor bibliográfico: se valora la calidad y especialización de la casa editora, la entidad patrocinadora y el tipo de publicación.</p> <p>f) Fecha de publicación: se valora la fecha de publicación de acuerdo con la disciplina del documento.</p> <p>g) Idioma de publicación: se valora la lengua en función de la vigencia de la obra y la importancia que tenga el desarrollo de un tema concreto en dicha lengua, así como el uso y conocimiento de la misma por la comunidad universitaria.</p> <p>h) Soporte: se valora el soporte analógico o digital en que se encuentre registrada la obra, facilitando su uso presencial o remoto, mono o multiusuario.</p> <p>i) Pluralismo: se valora la existencia de obras que representen todas las manifestaciones y corrientes del pensamiento universal.</p>	<p>e) Si pero todo es por concurso público de editoras que contratan con el estado que en su mayoría solo son Libun y San Cristóbal.</p> <p>f) Sí con la actualización de los 5 últimos años</p> <p>g) Generalmente el español</p> <p>h) 60% físico y 40% virtual de toda la colección por adquirir.</p> <p>i) Si pero por ser muy costoso algunos son difíciles de adquirirse.</p>	
---	---	--

<b>5.1 Principios generales de descarte</b>  5.1.1 La finalidad del descarte es mejorar la calidad y accesibilidad de la colección.  Es una parte importante de la gestión de recursos de información y debe recibir una atención similar a la de la selección.	<b>5.1 Principios generales de descarte</b>  5.1 Se tiene una política de descarte en función de la evaluación de los docentes de área.  5.1.1 Las colecciones están en proceso de descarte	En cierta medida
5.1.2 El descarte debe ser realizado por los académicos en colaboración con los bibliotecólogos en concordancia con las normas jurídicas para administrar bienes que corresponda aplicar a la universidad.	5.1.2 En proceso.	En cierta medida
5.1.3 El descarte no conlleva necesariamente la eliminación de documentos, pudiendo venderse a bajo precio a los usuarios, utilizarse para intercambio, donarse a instituciones y en último caso destruirse.	5.1.3 En proceso.	En cierta medida
<b>5.2 Criterios de descarte</b> a) Contenido temático: se valora la calidad, los cambios en las líneas de investigación y docencia de la universidad. La desactualización temática de los documentos o la obsolescencia de su información, así como las ediciones antiguas reemplazadas por ediciones posteriores. b) Previsión de uso: se valora el período transcurrido desde su última utilización, la fecha de publicación, la fecha de adquisición y el número de ejemplares existentes o duplicados no necesarios. Así también, la accesibilidad de materiales de uso infrecuente en instituciones próximas. c) Estado físico: se valora el estado físico de los documentos, así como la existencia de los mismos en nuevos formatos.	<b>5.2 Criterios de descarte</b> En proceso. a) Sí, los clásicos se conservan, y sí se van actualizándose con adquisiciones nuevas en cada compra b) Se hacen compras periódicamente. c) Los que están muy deteriorados por el tiempo y la humedad son separados del servicio de circulación.	En cierta medida
<b>6. Procesamiento y organización</b>	<b>6. Procesamiento y organización</b>	Sí

6.1 Los recursos de información existente en la biblioteca universitaria deben ser procesados y organizados de acuerdo a normas convencionales, válidas a nivel nacional e internacional, permitiendo el rápido y fácil acceso en el momento que el usuario lo requiera.	6.1 Los recursos de información son procesados empleando el Formato MARC 21, para la descripción en concordancia con las Las Reglas Angloamericanas de Catalogación 2ª ed. (RCAA2) y para la clasificación se usa el sistema Dewey (recurso electrónico), las tablas Perú y Málaga para la notación interna y el Cutter (Recurso electrónico) y una norma interna UNE para la Clasificación de Tesis, Monografías e Investigaciones Docentes con signatures y presignaturas de acuerdo a la facultad.	
6.2 Para asegurar el adecuado uso de los recursos de información disponibles y permitir una efectiva participación en redes y actividades cooperativas, la biblioteca universitaria debe incorporar en el tratamiento de la información los siguientes elementos: a) La adopción de un formato internacional de registros de información bibliográfica e intercambio de información. b) La normalización de procesos a través del uso de reglas internacionales para la catalogación. c) El control de autoridades de materia y autor.	6.2 Para el tratamiento de la información se consideran: a) El formato MARC 21 b) Las Reglas Angloamericanas de Catalogación 2ª ed. (RCAA2) c) Tesauro de la UNESCO, terminología y términos conexos	Sí
<b>7. Recomendaciones cuantitativas</b>  7.1 Es importante señalar que la base de una buena biblioteca universitaria es la adecuada selección de los recursos de información, junto con la disponibilidad de volúmenes físicos o accesos a publicaciones digitales.	<b>Recomendaciones cuantitativas</b>  7.1 En el aspecto cuantitativo todavía no se cumplen los mínimos requeridos, sobre todo a nivel digital, falta más compra de recursos digitales.	En cierta medida
7.2 Respecto a los aspectos cuantitativos que afectan a la dimensión y crecimiento de los recursos de información físicos y virtuales, se reconoce la dificultad en fijar normas comunes para todas las bibliotecas universitarias, debido a las diferencias existentes entre ellas. No obstante, se establecen recomendaciones generales que sirvan de referencia y que, en cualquier caso, cada biblioteca	7.2 El crecimiento de la colección va a mejorar el abastecimiento de colecciones de esta manera fortaleceremos a las bibliotecas de las facultades.  7.3 Si se dan normas precisas para la adquisición de	En proceso

<p>debe adaptar a su situación particular.</p> <p>7.3 Las normas hacen referencia al número de recursos de información permanente y al número de recursos de información actual, debiendo considerarse en cada caso los diferentes servicios y soportes existentes.</p>	<p>colecciones.</p>	
<p><b>7.4 Información permanente:</b>  <b>Recursos mínimos de información monográfica:</b>  a) 50.000 volúmenes monográficos.  b) 15 volúmenes por estudiante; considerando la colección total de la biblioteca.  c) 100 volúmenes por cada profesor jornada completa equivalente.  d) A lo menos un 50% de la colección deberá estar compuesta por volúmenes físicos.</p> <p><b>Relación estudiante por volumen:</b>  e) De 1 a 7 estudiantes por volumen de lectura obligatoria.  <b>Incremento para bibliotecas universitarias en régimen:</b>  f) 1 volumen ingresado por estudiantes  <b>Nuevos programas de estudio:</b>  g) 1.000 volúmenes de la especialidad para nueva carrera al completar su primer ciclo.  h) A lo menos un 50% de la colección deberá estar compuesta por volúmenes físicos.</p>	<p><b>7.4 Información permanente:</b>  <b>Recursos de información monográfica:</b>  a) 49960 volúmenes monográficos.  b) 8 volúmenes por alumno; considerando la colección total de la biblioteca.  c) 12 volúmenes por cada profesor jornada completa equivalente.  d) La mayor parte de la colección está compuesta por volúmenes físicos, algunos libros electrónicos (3).  <b>Relación estudiante por volumen:</b>  e) Se está haciendo los presupuestos de acuerdo a la cantidad de estudiantes matriculados.  <b>Incremento para bibliotecas universitarias en régimen:</b>  e) 8 volúmenes ingresados por alumno</p> <p><b>Nuevos programas de estudio:</b>  g) Procalidad ha dotado a la carrera de educación física porque ha creado 2 especialidades: educación física para edades tempranas y educación física para tercera edad con mas de 10 000 libros de la especialidad.  h) Cumple, pues la mayoría de la colección es fisico.</p>	<p>En cierta medida</p>
<p><b>7.5 Información actual:</b>  <b>Publicaciones periódicas texto completo:</b>  a) 8 títulos suscritos de publicaciones periódicas internacionales por especialidad o carrera que se imparte en la Universidad.</p>	<p><b>7.5 Información actual:</b>  <b>Publicaciones periódicas texto completo:</b>  a) Actualmente se han suscrito a bases de datos</p>	<p>En cierta medida</p>



<p>b) 12 títulos suscritos de publicaciones periódicas internacionales por programa de maestría.</p> <p>c) 16 títulos suscritos de publicaciones periódicas internacionales por programa de doctorado.</p> <p>Los criterios a), b) y c) deben ser sumados.</p> <p><b>Servicio de suministro de documentos contra demanda:</b> Facilitar el acceso a los artículos publicados en la totalidad de las publicaciones periódicas consideradas de corriente principal en cada disciplina.</p> <p><b>Bases de datos referenciales especializadas:</b> Una base de datos o abstractas internacional por área principal del conocimiento en que se imparte docencia o investiga en la institución.</p>	<p>virtuales como el EBSCO, Sciecedirect, scopus, Virtual pro: procesos industriales ( Información relacionada con procesos industriales revista, biblioteca, noticias, eventos y directorio industrial.), sage journals (820 revistas académicas), Wiley online library (es una editorial de contenido científico que ofrece más de 4 millones de artículos de 1,500 revistas, 9,000 libros), IEEE explore (IEEE/IET ELECTRONIC LIBRARY (IEL) (más de 4 millones de documentos a texto completo que representan el 30% de la literatura mundial referente a ingeniería eléctrica, electrónica, computación y mecatrónica).</p> <p><b>Servicio de suministro de documentos contra demanda:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•En las bases de datos se pueden encontrar.</li> </ul> <p>Diversas temáticas tecnológica , médica, de salud física y científica.</p> <p><b>Bases de datos referenciales especializadas:</b></p> <p>Todos son de especialidad como el Virtual pro: procesos industriales: información relacionada con procesos industriales revista, biblioteca, noticias, eventos y directorio industrial.), sage journals (820 revistas académicas), Wiley online library (es una editorial de contenido científico que ofrece más de 4 millones de artículos de 1,500 revistas, 9,000 libros), IEEE explore (IEEE/IET ELECTRONIC LIBRARY (IEL) (más de 4 millones de documentos a texto completo que representan el 30% de la literatura mundial referente a ingeniería eléctrica, electrónica, computación y mecatrónica).</p>
--	---

<b>8. Conservación y restauración del fondo bibliográfico</b> 8.1 La biblioteca universitaria debe contar con una política de respaldo de la información disponible en medios digitales, para lo cual debe disponer de los medios tecnológicos necesarios para implementarla.	<b>8. Conservación y restauración del fondo bibliográfico</b> 8.1 La biblioteca recibe apoyo de la editorial universitaria para la restauración de documentos.	En cierta medida
8.2 La biblioteca universitaria debe contar con un programa de preservación y restauración de materiales en diferentes soportes. Este programa debe contar con recursos para encuadernación y la implementación de otros medios de preservación.	8.2 La biblioteca dispone de material para encuadernación básica e insumos muy básicos (cola sintética y pabilo), de la librería universitaria.	En cierta medida
8.3 La biblioteca universitaria debe contar con un plan de emergencia y seguridad que abarque distintos tipos de catástrofes, considerando a lo menos incendios, terremotos e inundaciones.	8.3 La biblioteca cuenta con un plan de contingencia y seguridad teniendo sus extintores y mediante tres tipos de planes: 1 para huaycos y aluviones 1 para siniestros y 1 para sismos de pequeño y gran intensidad.	En cierta medida
8.4 La biblioteca universitaria deberá contar con las garantías adecuadas contra pérdidas, mutilaciones y robos; ejerciendo, entre otras medidas, un adecuado control sobre el préstamo.	8.4 La biblioteca por reposición pone un costo a cada libro y se emite los respectivos cobros en caso de pérdida o deterioro a los deudores de libros.	En cierta medida
8.5 Es responsabilidad de cada biblioteca universitaria realizar periódicamente un inventario del acervo con el propósito de detectar pérdidas. Nivel anual de merma aceptable: 3 % de la colección en estantería abierta. 1 % de la colección en estantería cerrada.	8.5 En proceso el inventario 2017	Sí

<p><b>9. Evaluación de recursos de información</b> Se recomienda la aplicación de los siguientes métodos de evaluación de los recursos de información.</p> <p>9.1 Métodos cuantitativos. Aplicar fórmulas indicadas en la sección 7 de este mismo estándar, para tamaño y crecimiento.</p> <p>9.2 Métodos cualitativos</p> <p>a) Revisión de bibliografías obligatorias y complementarias de los programas de estudio.</p> <p>b) Contraste de bibliografías seleccionadas.</p> <p>c) Opinión de expertos.</p> <p>d) Comparación entre fondos bibliográficos de bibliotecas con características semejantes.</p> <p>e) Análisis de uso.</p> <p>f) Detección de lagunas temáticas.</p> <p>g) Estudio de la antigüedad de la colección por áreas temáticas.</p> <p>h) Coberturas de áreas prioritarias de desarrollo para la universidad.</p>	<p><b>9. Evaluación de recursos de información</b> En proceso 2017.</p> <p>9.1 No</p> <p>9.2 No</p> <p>a) No</p> <p>b) Si</p> <p>c) No</p> <p>d) No</p> <p>e) Si</p> <p>f) Si</p> <p>g) En proceso</p> <p>h) Si</p>	En cierta medida
<p><b>10. Tecnologías de la información</b></p> <p>10.1 En la biblioteca universitaria, la elección de la combinación de tecnologías de información a utilizar está subordinada a las decisiones que se tomen en el plano de la gestión de información. Las tecnologías de información adoptadas deben ser pertinentes a las estrategias de gestión de información y no objetivos en sí mismos.</p>	<p><b>10. Tecnologías de la información</b></p> <p>10.1 Este 2017 vendrá un lote de 22 PCs para las actividades de la biblioteca.</p>	Sí
<p>10.2 La biblioteca universitaria debe integrar los servicios basados en información digital, haciendo transparente para el usuario si éstos son suministrados con recursos de información locales o virtuales.</p>	<p>10.2 La biblioteca cuenta con bases de datos a texto completo disponibles desde el Aula Virtual de cada alumno. También, está disponible el material multimedia para ser consultado en el ambiente de la Bib. Virtual y en cada dispositivo portátil personal.</p>	Sí

10.3 La biblioteca universitaria debe contar con un catálogo electrónico que describa las existencias de biblioteca, permitiendo una adecuada recuperación de información, que facilite la identificación y localización de los ítems.	10.3 La biblioteca tiene a disposición de los usuarios el Sistema de Gestión de Bibliotecas KOHA, el cual incluye el módulo OPAC.	Sí
10.4 El presupuesto de biblioteca debe contemplar las partidas necesarias para mantener el software vigente, renovar los equipos al término de su vida útil, y realizar la mantención preventiva y correctiva que corresponda.	10.4 La biblioteca no cuenta con un presupuesto destinado al mantenimiento de software solo la Oficina de Soporte técnico con técnicos están disponibles para la reparación del hardware y software, que coordina el mantenimiento de los equipos informáticos.	En cierta medida
<p>10.5 Equipamiento computacional:</p> <p>Un computador multimedia, tecnológicamente vigente, por cada 10 puestos de estudio, instalado en la biblioteca a disposición de los usuarios de la misma.</p> <p>1 computador dedicado al préstamo, tecnológicamente vigente, por cada 400 transacciones de préstamo o devolución realizadas por día.</p> <p>1 computador multimedia, tecnológicamente vigente, por cada funcionario profesional de biblioteca.</p>	<p>10.5 Equipamiento computacional:</p> <p>La biblioteca tiene a disposición de los alumnos , además 07 PCs para la consulta del catálogo OPAC y otras 08 PCs para labores de gestión y procesamiento de la información.</p> <p>Este 2017 vendrá un lote de 22 PCs para las actividades de la biblioteca.</p>	En cierta medida
<p><b>11. Indicadores</b></p> <p><b>Costos (datos):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Monto invertido en publicaciones seriadas</li> <li>-Monto invertido en material monográfico</li> <li>-Monto invertido en bases de datos</li> <li>-Monto invertido en información electrónica</li> <li>-Monto total invertido en recursos de información</li> </ul> <p><b>Recursos de información (datos):</b></p>	<p><b>11. Indicadores</b></p> <p><b>Costos (datos): Dependiendo de la Oficina de Contrataciones</b></p> <p><b>Recursos de información (datos):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 49960 títulos</li> <li>- 70179 volúmenes</li> <li>- 5 títulos (Base de datos)</li> </ul>	En cierta medida

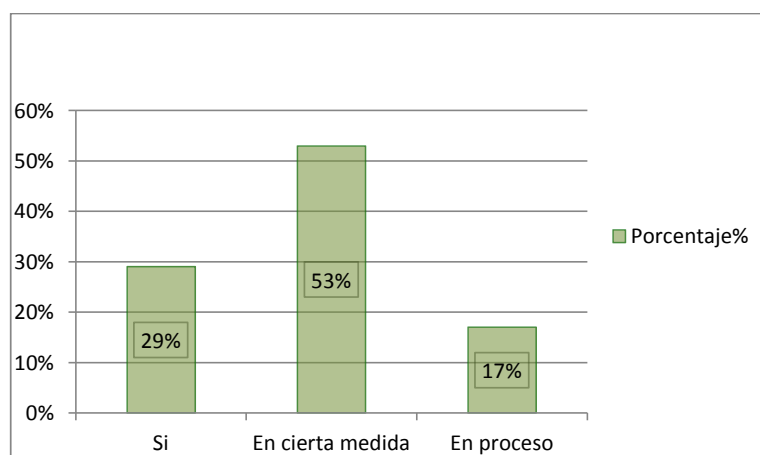
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Número total de títulos monográficos</li> <li>-Número total de volúmenes monográficos</li> <li>-Número de títulos monográficos ingresados por año</li> <li>-Número de volúmenes monográficos ingresados por año</li> <li>-Número de títulos de publicaciones seriadas suscritas por año</li> <li>-Número de títulos de pub. seriadas ingresadas por canje y donación por año</li> <li>-Número de títulos de publicaciones seriadas electrónicas suscritas</li> <li>-Número de bases de datos electrónicas suscritas</li> </ul> <p><b>Recursos de información (indicadores):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Volúmenes monográficos ingresados / títulos monográficos ingresados</li> <li>-Volúmenes monográficos / estudiantes</li> <li>-Volúmenes monográficos ingresados / estudiantes por año</li> <li>-Títulos monográficos ingresados / estudiantes por año</li> </ul>	<p><b>Monografías</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2864 títulos</li> <li>- 3166 volúmenes</li> <li>- 10 títulos</li> <li>- 4 bases de datos</li> </ul> <p><b>Recursos de información (indicadores):</b></p> <p><b>-Investigaciones-</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 862 Investigaciones docente</li> <li>407 Tesis de doctorado</li> <li>242 Tesis de licenciatura</li> <li>1 591 Tesis de maestría</li> </ul>	
---	---	--

- **Nivel de cumplimiento del estándar II de las normas CABID**

Tabla N° 10  
Contrastación del estándar II de las Normas CABID con la Biblioteca Central UNE

Cumple	Ítems	Porcentaje%
Si	14	29%
En cierta medida	25	53%
En proceso	8	17%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 5  
Contrastación del estándar II de las Normas CABID con la Biblioteca Central UNE



Elaboración propia.

Se deduce que, 25 ítems o sea más de la mitad de los estándares, el 53% se cumplen en cierta medida, porque el equipamiento no es tan adecuado por problemas presupuestales; 14 ítems o sea 29% si cumplen porque las anteriores gestiones han implantado normas y estándares en sus procesos, mientras que 8 ítems o sea el 17% están aún en proceso, pues recién se está aplicando las normas para este año, esperando que a través del tiempo se puedan cumplir todos los ítems.

### 3.7.1 Interpretación de la contrastación del estándar II CABID Gestión de información de la BC de la UNE

#### A. Consideraciones generales

**A.1** Esta biblioteca realizó el 2017 el cambio de su Unidad de Procesos Técnicos por la de Unidad de Gestión de Información, por exigencia de las normas CABID; la selección del material bibliográfico se realiza en base a las sugerencias del docente coordinador de cada área académica; la adquisición se realiza con los proveedores ganadores de la buena pro para contratar con el Estado, cuyo requisito es contar con libros de todas las especialidades para la compra de material bibliográfico: 60% de material físico y 40% de material virtual como proponen las normas.

**A.2** Es la encargada del procesamiento de la información, control, disseminación y el uso de la información de diversas fuentes y soportes.

**A.3** Hay dos revistas de la universidad arbitradas e indexadas: *Semilla Rural* de la Facultad de Agropecuaria y Nutrición y solo arbitrada la revista *Rikchariy* de la Escuela de Posgrado.

**A.4** La *Unidad de Repositorio Institucional de la UNE (RIDUNE)* difunde las investigaciones de titulandos, magísteres y doctores que se encuentran en el *Registro Nacional de Trabajos de Investigación (RENATI)*, así como también de las investigaciones docentes registrados en el *Directorio Nacional de Investigadores e Innovadores (DINA)* y el *Registro de Investigadores en Ciencia. y Tecnología del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica – SINACYT (REGINA)*.

**A.5** La universidad recibe apoyo con convenio con la CONCYTEC brindando *Scientist Direct*, y está suscrito comercialmente a *EBSCO*, y a *Virtual pro, Sage journals*, (bases de datos comerciales a texto completo).

**A.6** Cuenta con servicios virtuales y brinda capacitación en alfabetización informacional para entornos digitales, además del procesamiento de la información.

## **B. El Programa de gestión de recursos de información**

Con el Programa de Gestión de Recursos de Información selecciona de acuerdo con el currículo de la UNE el material bibliográfico necesario.

## **C. Recomendaciones cualitativas**

- Está en proceso la selección y descarte gracias al punto de vista de los docentes y del personal de la biblioteca.
- Las necesidades de información de los usuarios son cubiertos de manera parcial, pero se está trabajando para mejorar la calidad del servicio.
- Respecto al fondo para la investigación, la biblioteca alberga las tesis y monografías (licenciatura) e investigaciones de licenciatura, maestría, doctorado e investigaciones docentes.

## **D. Selección**

- La bibliotecóloga selecciona los libros con apoyo de los docentes de todas las facultades.

## **E. Descarte**

- La política de descarte está en proceso de aprobación para este año 2017.

## **F. Procesamiento y organización**

Los recursos de información son procesados con el *Formato MARC21* (*Machine Readable Cataloging 21th edition*), para la descripción en concordancia con las Reglas angloamericanas de Catalogación 2ª ed. (*Anglo-American Cataloguing Rules, Second Edition RCAA2*) y para la clasificación bibliográfica se usa *el Sistema de Clasificación Decimal Melvil Dewey 23ed.*, las Tablas Perú



y de *Notación Interna Málaga*; para la indización se emplea el *Tesaurus de la Encabezamientos de Materia de la UNESCO*.

#### **G. Recomendaciones cuantitativas**

Se están adquiriendo los materiales virtuales en este 2017 que exigen las normas y estándares.

#### **H. Conservación y restauración del fondo bibliográfico**

Se tienen los recursos básicos para la restauración de documentos y la encuadernación la realiza la Editorial Universitaria.

**H.1** Se tiene un plan de contingencia por emergencia ya que se encuentra en una zona vulnerable de huaycos, siniestros y sismos.

**H.2** El inventario general se ha hecho el año 2015, por lo cual la Sunedu exige el porcentaje de la cantidad de libros extraviados y recuperados

#### **I. Evaluación de recursos de información**

**I.1** Se evalúa la colección en coordinación entre la bibliotecóloga y los docentes de las diferentes facultades de la universidad..

#### **J. Tecnologías de la información**

Para este año 2017, 22 computadoras e impresoras estarán disponibles para el servicio de los usuarios.

Cuenta con bases de datos a texto completo disponibles desde el Aula Virtual de cada alumno, se brinda la alfabetización informacional en todos los niveles y a todos los usuarios, en la página web: [www.biblioteca.une.edu.pe](http://www.biblioteca.une.edu.pe).

**K. Indicadores****a. Recursos de información :**

- Volúmenes monográficos ingresados / títulos monográficos ingresados:  
(49 960/ 70 179)
- Volúmenes monográficos / estudiantes: (70 179 /9 761)
- Volúmenes monográficos ingresados / estudiantes por año: (2 728/3 100)
- Títulos monográficos ingresados / estudiantes por año: (2 728/9 761)

**3.8 Contrastación con los estándares CABID en la sección III Productos y Servicios bibliotecarios de la Biblioteca Central de la UNE**

En la sección III Productos y Servicios, se contrastan las consideraciones generales, el horario de la biblioteca, los servicios y productos bibliotecarios, acceso de recursos de información y sus indicadores.

Tabla N° 11  
Contrastación con los estándares CABID en la sección III Productos y servicios de la Biblioteca Central de la UNE

III Estándar CABID Productos y Servicios	Biblioteca Central de la UNE	Cumple
<b>1. Consideraciones generales</b> 1.1 La biblioteca universitaria debe ofrecer servicios y productos acordes con su misión.	<b>Consideraciones generales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrecer un servicio de calidad, que satisfaga las demandas informativas de los usuarios interesados en las Ciencias de la Educación.</li> <li>• Coordinar, orientar, asesorar y establecer servicios a toda la comunidad universitaria, así como a los Centros Educativos y comunidades circundantes, tanto en el estudio como en la educación.</li> <li>• Contribuir al desarrollo intelectual de los estudiantes, docentes, investigadores y público en general, capaces de llevar adelante los cambios que necesita nuestra sociedad.</li> </ul>	Sí se cumple
1.2 La variedad de servicio y productos debe estar en permanente revisión, de tal modo que permita incorporar respuestas a necesidades emergentes, así como nuevos avances en tecnologías de la información. En tal sentido, se debe tener en cuenta la existencia de usuarios presenciales y no presenciales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualmente se está realizando el descarte por obsolescencia (colecciones que ya no están vigentes), y se han adquirido mas material bibliográfico actualizado de acuerdo a los requerimientos de los docentes.</li> <li>• Se han adquirido bases de datos virtuales como el Virtual-pro: procesos industriales (información relacionada con procesos industriales revistas, noticias, eventos y directorio industrial.), sage journals (820 revistas académicas), Wiley online library (es una editorial de contenido científico que ofrece más de 4 millones de artículos de 1,500 revistas, 9,000 libros), IEEE explore (IEEE/IET ELECTRONIC LIBRARY (IEL) (más de 4</li> </ul>	Sí se cumple

	millones de documentos a texto completo que representan el 30% de la literatura mundial referente a ingeniería eléctrica, electrónica, computación y mecatrónica) (Véase Anexo N° 6).	
1.3 La normativa sobre los servicios otorgados por la biblioteca universitaria debe estar establecida en un reglamento aprobado al más alto nivel universitario.	1.3 Se encuentra aprobado el Reglamento de Servicios Bibliotecarios de la Biblioteca Central de la UNE <i>Resolución Rectoral N° 3454-2011-R-UNE</i> desde el año 2011, pero ante la RIDUNE (Ley del Repositorio Institucional UNE <i>Resolución Rectoral N° 1970-2015-R-UNE</i> ) dado el D.S. 006-2015-PCM. Reglamento de la Ley N° 30035, “Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto”.	En cierta medida
1.4 Los servicios bibliotecarios deben adaptarse a las características de cada universidad y a las necesidades específicas que puedan tener grupos de usuarios derivados de condiciones locales, campos de estudio e investigación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Servicio de información global y acogida de la universidad.</i> (de forma presencial y en soporte electrónico) Sí.</li> <li>• <i>Atención y orientación sobre la escuela, facultad y campus, titulaciones y asignaturas, gestión de matrícula y otros procedimientos académicos y administrativos para los docentes y el personal administrativo, actos y novedades de la ciudad y otras necesidades.</i> Sí.</li> <li>• <i>Servicios para el aprendizaje, dirigidos a docentes y estudiantes: servicio de préstamo (domiciliario, inter bibliotecario, renovaciones, reservas), atención al usuario, consulta en sala de lectura, trabajos grupales, formación de usuarios en las herramientas electrónicas de acceso a la información (alfabetización informacional), autoaprendizaje (presentación y sustentación de tesis y trabajos académicos), acceso a catálogos, wifi, reprografía y otros.</i></li> <li>• <i>Servicios para la investigación.</i> Sí.</li> <li>• <i>Servicios digitales.</i> Sí.</li> <li>• <i>Servicios informáticos para los estudiantes.</i> No</li> <li>• <i>Servicio de laboratorio de idiomas.</i> No</li> </ul>	En cierta medida

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Servicio de búsqueda activa de empleo. Sí</i></li> <li>d) <i>Servicio de salas de estudio y aulas de reserva. Sí.</i></li> <li>d) <i>Servicio de soporte a la formación del docente. Sí.</i></li> <li>e) <i>Servicio de creación y elaboración de materiales docentes y multimedia. Sí.</i></li> <li>f) <i>Otros servicios en el CRAI</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Servicio de publicaciones y ediciones de la universidad. No</i></li> </ul> </li> </ul>	
1.5 Los servicios ofrecidos deben estar diferenciados por tipo de grupo o grupos de usuarios.	1.5 Por ser una biblioteca que cubre las necesidades de todas las facultades tiene siete salas: ciencias, humanidades, tesis y monografías, hemeroteca, referencia, audiovisuales y además de las futuras bibliotecas periféricas que también brindarán servicios acorde a las necesidades de sus usuarios.	En cierta medida
1.6 Dentro de un mismo tipo o grupo de usuarios se debe evitar las discriminaciones	1.6 Para las personas con discapacidad física existen rampas para su fácil acceso y desplazamiento, además de brindarle orientación personalizada a todos los usuarios pero por falta de presupuesto no hay rampas para el segundo nivel.	En cierta medida
1.7 Para garantizar la eficiencia y calidad de los servicios , la biblioteca universitaria debe mantener sistemas regulares de estadísticas y de evaluación, en cuanto a resultados, rendimiento, beneficios e impacto.	<p>1.7 Las estadísticas de atenciones a los usuarios de la Biblioteca Central UNE (Véase Anexo N° 1)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 19 090 atenciones en sala durante todo el año 2016</li> <li>• 1 055 préstamos a domicilio durante todo el año 2016</li> <li>• El portal de la biblioteca UNE tiene 30051 visitas hasta la fecha.</li> <li>• 1 022 personas están conectadas al Facebook de la biblioteca Central UNE hasta la fecha (Fanpage).</li> </ul>	En cierta medida
1.8 La provisión de servicios y productos bibliotecarios debe regirse por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual, así como por las	1.8 Con <i>el Decreto Legislativo N° 822</i> , sobre la Ley de los Derechos de Autor, Ley N° 30035 del Repositorio Nacional Digital de Ciencia,	En cierta medida

normas de ética profesional.	Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y la <i>Resolución N° 2169-2015-R-UNE</i> , los tesis y docentes realizan una cesión de derechos a la Universidad para su autorización a que su obra pueda ser copiada, distribuida y exhibida por terceros siempre que se reconozca su autoría.	
1.9 La biblioteca debe difundir a toda la comunidad universitaria los servicios y productos que ofrece, preparando publicaciones informativas, promocionales y de otra naturaleza.	1.9 Difusión de la biblioteca: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El fanpage de la Biblioteca Central en el Facebook.</li> <li>• El portal de la biblioteca <a href="http://www.biblioteca.une.edu.pe">http://www.biblioteca.une.edu.pe</a></li> <li>• Paneles publicitarios en la entrada de la Biblioteca ofreciendo los servicios y novedades que ofrece la biblioteca).</li> <li>• Trípticos difundiendo las novedades de la biblioteca.</li> <li>• Ferias de exposición de libros (Véase Anexo N° 3)</li> </ul>	En cierta medida
1.10 La biblioteca universitaria debe desarrollar en sus usuarios aptitudes para el acceso y uso de la información. Ellas abarcan un conjunto de habilidades que permiten a éstos poseer la capacidad de localizar, evaluar y utilizar eficazmente la información requerida.	1.10 Se brindan manuales de uso para el acceso a las bases de datos ( <i>alfabetización informacional</i> ) de manera personalizada (Véase Anexo N° 2).	Sí
<b>2. Horario de la biblioteca</b> 2.1 La biblioteca debe mantener un horario mínimo de servicio a sus usuarios concordante con el horario docente durante el periodo lectivo. Esta norma incluye las jornadas vespertina y nocturna.	<b>2. Horario de la biblioteca</b> 2.1 El horario es extendido de 8: 00 a 8: 00 p.m. en las salas de ciencia, humanidades y de referencia. En la biblioteca de postgrado el horario es nocturno incluyendo sábados y domingos.	Sí
2.2 Se recomienda ampliar el horario de atención de público en función de las necesidades de la comunidad universitaria, tales como periodos de pruebas, exámenes y programas especiales.	2.2 El horario es de 8: 00 a 8: 00 p.m. de lunes a viernes en las salas de ciencia, humanidades y de referencia, se refuerzan los periodos de pruebas y exámenes adicionando más personal; en la biblioteca de postgrado el horario es nocturno	Sí

	incluyendo sábados y domingos.	
2.3 Se recomienda calendarizar con una frecuencia semestral , durante las vacaciones estudiantiles, una semana de trabajo a puerta cerradas. Durante este periodo se realizarán las tareas de inventario, mantención preventiva de equipamiento computacional , verificación y consolidación de los préstamos vigentes y capacitación del personal entre otras actividades.	2.3 Toda actividad se realiza a puerta abierta porque se turnan el personal tanto de la mañana como de la tarde y para las capacitaciones también lo hacemos en dos turnos.	Sí
<b>3. Servicios y productos bibliotecarios</b> 3.1 La biblioteca universitaria debe generar una oferta de servicios y productos de información locales y virtuales acorde a las necesidades de sus usuarios, y realizar las acciones necesarias para asegurar su uso.	<b>3. Servicios y productos bibliotecarios</b> 3.1 Toda información se visualiza en la página web <a href="http://www.biblioteca.edu.pe">www.biblioteca.edu.pe</a> (Véase Anexo 5)	Sí
3.2 La biblioteca universitaria debe garantizar un conjunto de servicios y productos de información generales gratuitos , que cubra en forma equitativa las necesidades básicas de información de la comunidad universitaria a la que pertenece.	3.2 No se dan multas por ninguna sanción ya que los servicios no tienen ningún costo, pues totalmente gratuito, y se proyecta cubrir todas las necesidades de los usuarios.	Sí
3.3 Los servicios y productos de información especiales de la biblioteca universitaria tiene un costo asociado, el que puede ser de cargo de usuario. El director de biblioteca debe definir una política al respecto.	3.3 Aún no se ponen precio a ningún servicio especial , pero se propondrá una tarifa justa que esté al alcance de los usuarios.	En proceso
3.4. La biblioteca universitaria podrá extender sus servicios y productos de información a otros miembros de la comunidad externa, de acuerdo a las	3.4 Ofrece servicios de préstamo, pero solo en sala a los usuarios de otras universidades o visitantes. A costo	En cierta medida

responsabilidades sociales que le corresponda cumplir y los recursos que disponga.	gratuito. Los servicios de biblioteca virtual solo se da dentro del campus universitario, cualquier usuario puede acceder sea externo o visitante.	
3.5 Los profesionales que forman las universidades y que se incorporan a la sociedad del conocimiento requieren será autónomos en el proceso de recuperar, evaluar y sintetizar la información. Para ello, la biblioteca universitaria debe ofrecer un programa de formación permanente de sus usuarios, tanto para alumnos que se incorporen a la educación universitaria, como para el resto de la comunidad, mediante programas más avanzados.	3.5 El catálogo en línea de la biblioteca UNE tiene la opción de albergar, además de libros y revistas electrónicas especializadas dentro de la opción biblioteca virtual, además del repositorio institucional con tesis e investigaciones docentes, y pueden acceder vía web al catálogo bibliográfico para libros impresos e imprimir sus papeletas de pedidos desde cualquier Pc que ingrese a <a href="http://www.biblioteca.une.edu.pe">http://www.biblioteca.une.edu.pe</a> (Véase Anexo N° 5).	En cierta medida
3.6 Un adecuado sistema de señalización debe dar facilidades para ubicar los recintos, así como indicar áreas de servicios y tipos de recursos en el interior de cada unidad bibliotecaria.	3.6 En la entrada de la biblioteca se tiene un mapa de ubicación de todas las salas de la biblioteca y de los accesos de salida ante emergencias, además de la señalización y aforo reglamentario.	Sí
<b>4. Acceso a Recursos de Información</b>  Los recursos de información generales, como la colección general, deben ser de libre acceso a los usuarios. El director de biblioteca podrá establecer distintos niveles de privilegio de acceso a recursos de información especiales.	<b>4. Acceso a Recursos de Información</b>  Todos los libros salen a préstamo a domicilio, mas no los libros de referencia y las tesis y monografías. El acceso a la biblioteca virtual es de libre acceso desde cualquier Pc dentro del campus, y solo fuera del campus los estudiantes matriculados.	Sí
4.2. La biblioteca universitaria debe contar con un catálogo automatizado que permita conocer recursos de información reales y virtuales, y que contenga descripciones	4.2 Tenemos el OPAC KOHA vía web <a href="http://www.une.edu.pe">http://www.une.edu.pe</a> con acceso libre para la búsqueda y recuperación del material	Sí



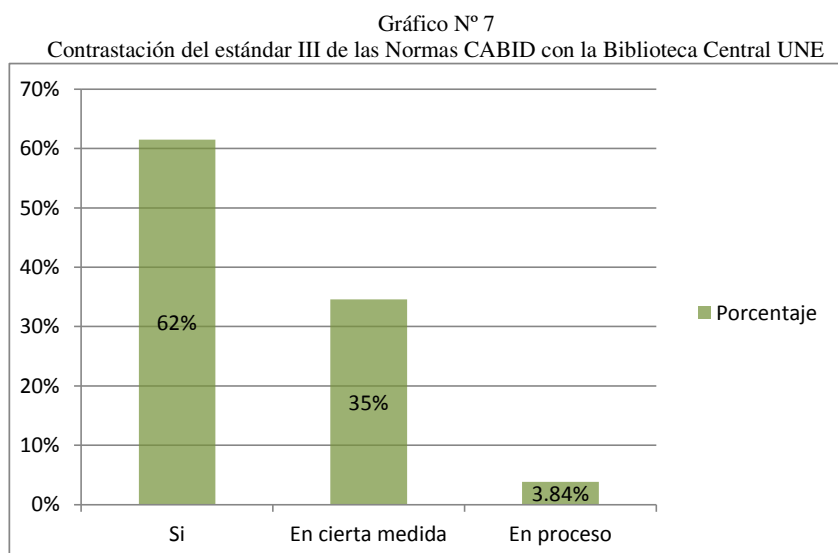
bibliográficas basadas en normas internacionales.	bibliográfico y de las bases de datos por convenio y suscripción (EBSCO, Virtual-pro, Scopus, etc.).	
4.3 Con el fin de facilitar la consulta de usuarios , el catálogo de biblioteca debe ser de acceso público, permitiendo su consulta desde puntos remotos.	4.3 La cobertura del catálogo es general desde cualquier Pc interconectada a internet a nivel nacional e internacional	Sí
<b>5. Indicadores</b> <b>Datos:</b> -Número de préstamos por año -Consultas anuales a la web de la biblioteca -Consultas anuales a bases de datos -Número de usuarios capacitados por año	<b>5. Indicadores</b> <b>Datos:</b> Las estadísticas de atenciones a los usuarios (véase anexo N°1) <ul style="list-style-type: none"> <li>• 19 090 atenciones en sala durante todo el año 2016</li> <li>• 1 055 préstamos a domicilio durante todo el año 2016</li> <li>• El portal de la biblioteca UNE tiene 30051 visitas hasta la fecha.</li> <li>• 975 personas están conectadas al Facebook de la biblioteca Central UNE hasta la fecha (Fanpage).</li> </ul>	Si
<b>Indicadores</b> -Número de préstamos interbibliotecarios solicitados / Número de préstamos interbibliotecarios otorgados. -Préstamos anuales / alumno -Uso de materiales en sala / alumno -Préstamos según tipo de usuario por año -N° total de volúmenes prestados por año -Préstamos según tipo de material	<b>Indicadores</b> Durante el año 2016 se atendieron en sala de lectura , tanto alumnos, docentes UNE y usuarios externos: Sala Ciencias                      3108 atenciones Sala Humanidades                10448 atenciones Sala Hemeroteca                  1201 atenciones Sala Referencia                    1225 atenciones Tesis y monografías              3108 atenciones Total atenciones                    19090 atenciones Para préstamo a domicilio solo a alumnos y docentes de UNE: Sala Ciencias                      286 atenciones Sala Humanidades                869 atenciones Total atenciones                    1155 atenciones	Sí

Fuente: Inventario 2016 estadísticas de consulta y otros documentos de gestión Koha, Memoria anual 2016 UNE  
Elaboración propia.

- **Nivel de cumplimiento del estándar III de las normas CABID**

Tabla N° 11  
Contrastación del estándar III de las Normas CABID con la Biblioteca Central UNE

Cumple	Items	Porcentaje
Si	16	61.5%
En cierta medida	9	34.6%
En proceso	1	3.84%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>



Del cual se deduce que más de la mitad de los estándares, el 62 % sí se cumplen en cierta medida, porque el equipamiento no es tan adecuado por problemas presupuestales; el 35% sí cumplen, porque las anteriores gestiones han implantado normas y estándares en sus procesos, mientras que el 3,84 % está aún en proceso, porque recién se están realizando el cumplimiento de las normas, esperando a través del tiempo se puedan cumplir con todos los ítems.

### **3.8.1 Interpretación de la contrastación con los estándares CABID en la sección III Productos y servicios de la Biblioteca Central de la UNE**

#### **A. Consideraciones generales**

**A.1** La biblioteca central de la UNE ofrece servicios de calidad, que satisfaga las demandas informativas de los usuarios interesados en las Ciencias de la Educación.

**A.2** Coordina, orienta, asesora y establece servicios a toda la comunidad universitaria, así como a los Centros Educativos y comunidades circundantes.

**A.3** Contribuye al desarrollo intelectual y profesional de los estudiantes, docentes, investigadores y público en general, capaces de llevar adelante los cambios que necesita nuestra sociedad.

**A.4.** Se realiza el descarte por obsolescencia; se ha adquirido material bibliográfico según requerimiento de los docentes. Se han adquirido bases de datos virtuales como: Virtual pro: procesos industriales (revista, biblioteca, noticias, eventos y directorio), Sage journals (820 revistas académicas), Wiley online library (4 millones de artículos de 1,500 revistas, 9,000 libros), IEEE explore (4 millones de documentos, literatura referente a ingeniería eléctrica, electrónica, computación y mecatrónica); se están dictando cursos acerca del uso de las Normas APA 6ta. ed. para investigaciones.

**A.5** Se encuentra aprobado el *Decreto Legislativo N° 822*, sobre la Ley de los Derechos de Autor, *Ley N° 30035* del Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y la *Resolución N° 2169-2015-R-UNE*, los tesis y docentes dan una cesión de derechos a la Universidad para que su obra pueda ser copiada, distribuida y exhibida por terceros siempre que se reconozca su autoría.

**A.6** *Los servicios de la biblioteca son:*

- Servicio de información global y acogida de la universidad. (de forma presencial y en soporte electrónico)
- Atención y orientación sobre la escuela, facultad y campus, titulaciones y asignaturas, gestión de matrícula y otros procedimientos académicos y administrativos para los docentes y el personal administrativo, actos y novedades de la ciudad y otras necesidades.
- Servicios para el aprendizaje, dirigidos a docentes y estudiantes: servicio de préstamo (domiciliario, interbibliotecario, renovaciones, reservas), atención al usuario, consulta en sala de lectura, trabajos grupales, formación de usuarios en las herramientas electrónicas de acceso a la información (alfabetización informacional), autoaprendizaje (presentación y sustentación de tesis y trabajos académicos, aplicación de normas APA), acceso a catálogos, wifi, reprografía y otros.
  - Servicios para la investigación.
  - Servicios digitales.
  - Servicio de salas de estudio y aulas de reserva.

**A.7** Por ser una biblioteca que cubre las necesidades de todas las facultades tiene seis salas: ciencias, humanidades, tesis y monografías, hemeroteca y referencia y además las bibliotecas periféricas que también brindan servicios acorde a las necesidades de sus usuarios.

**A.8** Para las personas con discapacidad física existen rampas para su fácil acceso y desplazamiento, además de brindársele orientación personalizada a todos los usuarios, aún faltan rampas para el segundo nivel.

**A.9** Las estadísticas de atenciones a los usuarios durante el 2016 son:

- 19 090 atenciones en sala
- 1 055 préstamos a domicilio
- El portal de la biblioteca UNE tiene 30 051 visitas hasta la fecha.
- 1 022 personas están conectadas al Facebook de la Biblioteca Central UNE hasta la fecha (Fanpage).

- El *Decreto Legislativo N° 822*, sobre la Ley de los Derechos de Autor, se divulga a todos los usuarios de la biblioteca para su conocimiento y así evitar las infracciones.

Por la *Ley N° 30035* del Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y la *Resolución N° 2169-2015-R-UNE*, los tesis y docentes dan una cesión de derechos a la Universidad para que su obra pueda ser copiada, distribuida y exhibida por terceros siempre que se reconozca su autoría.

#### **A.10 Difusión de la biblioteca**

- El fanpage de la Biblioteca Central en el Facebook.
- El portal de la biblioteca <http://www.biblioteca.une.edu.pe>, paneles publicitarios en la entrada de la Biblioteca ofreciendo los servicios y novedades que ofrece la biblioteca, con trípticos y boletines mensuales difundiendo las novedades de la biblioteca, ferias de exposición de libros.

**A.11** Se brindan manuales de uso para el acceso a las bases de datos (alfabetización informacional) de manera personalizada a todos los usuarios de la biblioteca.

#### **B. Horario de la biblioteca**

**B.1** El horario es extendido de 8: 00 a 8: 00 p.m. en las salas de Ciencias, Humanidades y Referencia.

En la Biblioteca de Posgrado incluye sábados y domingos; la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Administrativas tiene horario nocturno.

**B.2** Actualmente se realizan inventarios a puerta abierta, con personal para atención y para los trabajos complementarios.

**B.3** Toda actividad se realiza a puerta abierta, en dos turnos y para las capacitaciones también.

**C. Servicios y productos bibliotecarios**

C.1 Toda información se visualiza en la página web [www.biblioteca.edu.pe](http://www.biblioteca.edu.pe).

C.2 No se dan multas.

C.3 No hay precio a ningún servicio especial, pero si fuese el caso se propondrá una tarifa justa.

C.4 Ofrece servicios de préstamo en sala a los usuarios externos de otras universidades o visitantes, sin costo.

Los servicios de biblioteca virtual se brindan mediante password a los estudiantes y docentes.

**C.5** El catálogo en línea de la biblioteca UNE tiene la opción de albergar además de libros y revistas electrónicas especializadas dentro de la biblioteca virtual, además del repositorio institucional con tesis e investigaciones docentes, vía web para los libros; poder imprimir sus papeletas de pedidos desde cualquier Pc que ingrese a <http://www.biblioteca.une.edu.pe>.

**C.6** En la entrada de la biblioteca se tiene un mapa de localización de todas las salas de la biblioteca y de los accesos de salida ante emergencias y el aforo.

**D. Acceso a recursos de información**

**D.1** Todos los libros salen a préstamo a domicilio, excepto libros de referencia, las tesis y las monografías de licenciatura.

**D.2** El acceso a la biblioteca virtual es con su respectivo password (código de matrícula) para estudiantes, y, para los docentes con el número de su DNI.

**D.3** Tenemos el OPAC KOHA vía web <http://www.biblioteca.une.edu.pe/> con acceso libre para la búsqueda y recuperación del material bibliográfico y de las bases de datos por convenio y suscripción (EBSCO, Virtual-pro, Scopus, etc.).

- Se puede acceder al catálogo de la Bib. Central UNE desde cualquier Pc interconectada a internet a escalas nacional e internacional.

## **E. Indicadores**

### **E. Datos**

Las estadísticas de atenciones a los usuarios

- ✓ 19 090 atenciones en sala durante todo el año 2016
- ✓ 1 055 préstamos a domicilio durante todo el año 2016
- ✓ El portal de la biblioteca UNE tiene 30 051 visitas hasta la fecha.
- ✓ 1 022 personas están conectadas al Facebook de la biblioteca Central UNE hasta la fecha (Fanpage).

## **F. Indicadores**

Durante el año 2016 se atendieron en sala de lectura, tanto estudiantes, docentes UNE y usuarios externos:

✓ Sala Ciencias	3 108 atenciones
✓ Sala Humanidades	10 448 atenciones
✓ Sala Hemeroteca	1 201 atenciones
✓ Sala Referencia	1 225 atenciones
✓ Tesis y monografías	3 108 atenciones
Total atenciones	19 090 atenciones

Para préstamo a domicilio a estudiantes y docentes de la UNE:



✓ Sala Ciencias	286 atenciones
✓ Sala Humanidades	869 atenciones
Total atenciones	1 155 atenciones

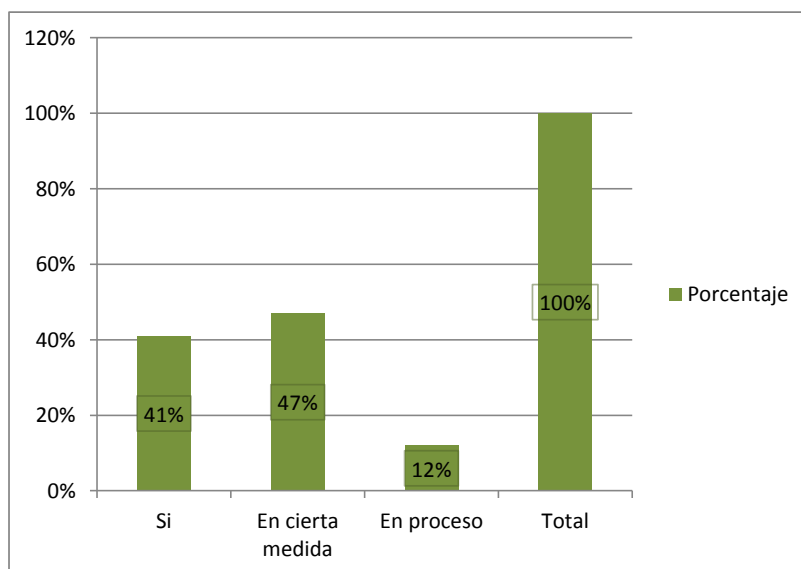
### 3.9 Total de cumplimiento de los ítems del II y III estándar de las Normas CABID

Luego de realizar la contrastación de las normas con la Biblioteca Central UNE, se muestra la siguiente tabla:

Tabla N° 12  
Contrastación del estándar II y III de las Normas CABID con la Biblioteca Central UNE

Cumple	Items	Porcentaje
Si	30	41%
En cierta medida	34	47%
En proceso	9	12%
Total	73	100%

Gráfico N° 7  
Contrastación del estándar II y III de las Normas CABID con la Biblioteca Central UNE



Casi la mitad de los estándares se cumplen 30 ítems (41 %) , en cierta medida 34 ítems (46,57 %) y 9 ítems (12 %) están en proceso, por desconocimiento de las normas CABID, pero con el alcance a las autoridades máximas , por lo que está en proceso y ante la premura del tiempo para la acreditación, la universidad le otorga todos los apoyos necesarios.

Estos resultados demuestran que la gestión y los servicios de la Biblioteca Central de la UNE, están por cumplirse, con mayor socialización y sensibilización al personal y a las autoridades acerca de las normas de calidad, siendo una oportunidad poder lograr el licenciamiento bajo estas circunstancias.

## **CAPÍTULO IV**

### **PROYECTO DE DIVULGACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN A LAS AUTORIDADES Y AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNE EN TEMAS DE CALIDAD EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS**

#### **4.1 Generalidades**

Según el análisis del capítulo III, se ha identificado que, por desconocimiento de la aplicación de las normas chilenas CABID, no se ha alcanzado el cumplimiento de la mayoría de ítems y tan sólo un 45 % está puesta en marcha pero no en su totalidad, por eso es necesario comprometer a las autoridades de la Universidad sobre la importancia de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) dentro de la Biblioteca Central de la UNE. Como aporte a la mejora se propondrá un proyecto de divulgación y sensibilización a las autoridades y al personal administrativo de la UNE, sobre la importancia del cumplimiento de las normas legales y requisitos de calidad en bibliotecas universitarias y logro de la implementación del SGC; se brindará en dos niveles, de manera presencial con una duración de tres horas académicas semanales durante cinco semanas; primero a las autoridades de la Universidad y segundo al personal de bibliotecas, el proceso de divulgación será permanente por los diversos medios de comunicación.

Toda autoridad universitaria debe conocer temas básicos de calidad en bibliotecas universitarias y hacer el efecto multiplicador hacia los docentes y estudiantes. La SUNEDU exige las condiciones básicas de calidad (CBC) a toda institución educativa superior universitaria, y es ahora el momento propicio para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la Biblioteca Central, con el cumplimiento de todos los requisitos de las normas de acreditación, para la mejora continua y satisfacción de todos los usuarios con los servicios prestados.

## **4.2 Objetivos**

- ✓ Sensibilizar y divulgar a las autoridades de la UNE sobre la importancia de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Biblioteca Central de la UNE y del compromiso con el cumplimiento de las normas y requisitos de calidad en bibliotecas universitarias.
- ✓ Concientizar y capacitar al personal administrativo de la UNE en la importancia de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la Biblioteca Central de la UNE y del compromiso del cumplimiento de las normas y requisitos de calidad en bibliotecas universitarias.

## **4.3 Justificación**

Es necesaria la divulgación y sensibilización a las autoridades de la UNE sobre la importancia de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Biblioteca Central de la UNE, para lograr el licenciamiento de la universidad y del compromiso del cumplimiento estricto de las normas legales, otras normas y requisitos de calidad por parte del personal administrativo de la UNE.

## **4.4 Factibilidad**

Es factible al 100 %, pues es indispensable el cumplimiento de las normas y requisitos de calidad en las bibliotecas universitarias para implementar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la Biblioteca Central, necesaria para cualquier gestor de bibliotecas, las tareas de divulgar y sensibilizar a las autoridades y al personal administrativo de la UNE, en el manejo de las normas, su seguimiento, mejora y adecuación, para la certificación del Sistema de Bibliotecas UNE.

## **4.5 Plan de acción**

El proyecto de divulgación y sensibilización será presencial constará de tres fases, se utilizarán diapositivas para cada tema sobre el cumplimiento de las normas y requisitos de calidad en bibliotecas universitarias con resúmenes didácticos y significativos, luego de realizarse una breve introducción teórica, se explicará sobre la importancia y prestigio de tener una biblioteca certificada con normas de calidad.

### **4.5.1 Fase 1**

La divulgación y sensibilización a las autoridades de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta, mediante una exposición de motivos al Rector y a la Vicerrectora de Investigación sobre la importancia de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la Biblioteca Central de la UNE (mediante aprobación con resolución rectoral y su presupuesto).

#### **a.1. Objetivo**

- Lograr el compromiso por parte de las autoridades de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta, para el logro del licenciamiento, la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la Biblioteca Central de la UNE (mediante aprobación con resolución rectoral y su presupuesto).

#### **a.2. Temas**

**a.2.1.** Las normas y requisitos de calidad para bibliotecas universitarias, generalidades.

**a.2.2.** Las normas COBUN; CABID; REDBIUN, ISO 9001:2008, generalidades.

**a.2.3.** Las normas chilenas CABID, generalidades, estándares, etc.

**a.3. Producto final :**

- Consolidar con un acta de compromiso y con emisión de resolución con el otorgamiento de los fondos por parte de las autoridades para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la Biblioteca Central de la UNE, como la herramienta clave para el logro del licenciamiento de la UNE.

**a.4. Acciones a tomar:** Motivar a las autoridades de la UNE para la realización de un diplomado obligatorio de 6 meses de “Implementación de Sistemas de Gestión de Calidad (SGC)”, autofinanciado, con la finalidad que, ellos realicen el efecto multiplicador en los demás grupos de trabajo de la Biblioteca Central (mediante una base legal aprobada y con su presupuesto).

**4.5.2 Fase 2**

Divulgación y sensibilización sobre la importancia del cumplimiento y dar a conocer las normas y requisitos de calidad en bibliotecas universitarias al personal administrativo de bibliotecas de la UNE.

**b.1. Objetivo**

Divulgar y concientizar sobre la importancia del cumplimiento de las normas y requisitos de calidad en bibliotecas universitarias al personal administrativo de la UNE como primer paso para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la Biblioteca Central de la UNE.

**b.2. Temas**

**b.2.1** Definición, introducción general a la importancia del cumplimiento de las normas y requisitos de calidad en las bibliotecas universitarias como primer paso para la

implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la Biblioteca Central de la UNE.

**b.2.2** Definición e importancia de los elementos para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la Biblioteca Central de la UNE: Planificación, control y aseguramiento de la calidad.

**b.2.3** Las normas COBUN; CABID; REDBIUN, ISO 9001:2008, CABID, generalidades, y, la importancia de su cumplimiento para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la Biblioteca Central de la UNE.

**b.2.4** Ejemplos de bibliotecas universitarias certificadas en el mundo con normas ISO 9001:2008.

**b.3. Evaluación .-** Ronda de preguntas sobre la importancia del cumplimiento de las normas y requisitos de calidad en bibliotecas universitarias.

**b.4. Producto final.-**

Lograr el funcionamiento adecuado y sostenido del Sistema de Gestión de la Calidad en la Biblioteca Central UNE, logrando el cumplimiento de todos los requisitos de las normas de acreditación, para lograr la satisfacción de todos los usuarios con los servicios prestados certificando cada proceso, con la ejecución de los tres elementos del sistema de calidad como son la planeación, control y el aseguramiento de la calidad, adecuando cada fase de la *Norma ISO 9001:2008* (mediante una base legal aprobada y su presupuesto).

#### **b.5. Acciones a tomar.-**

- Divulgar la cultura de calidad hacia la institución por diversos medios de comunicación, en los murales, boletines de publicación mensual de la Biblioteca Central y vía redes sociales por internet en el Sistema de Bibliotecas UNE, logrando el efecto multiplicador hacia los estudiantes y docentes de la UNE (establecido bajo una base legal y su presupuesto asignado).

#### **4.6 Beneficiarios**

Los beneficiarios directos serán todos los usuarios del Sistema de Bibliotecas UNE, gracias al cumplimiento de las normas legales, otras normas y requisitos de calidad en bibliotecas universitarias orientados a la satisfacción de los usuarios reales y potenciales.

#### **4.7 Evaluación**

Después de las cinco fechas de divulgación y sensibilización se le brindará un esbozo a cada asistente de cada norma y de manera simplificada y otros requisitos de calidad para bibliotecas universitarias, y del método de su estricto cumplimiento en la Biblioteca Central de uso obligatorio, bajo sanción de multas.

#### **4.8 Recursos**

Para la ejecución del proyecto se disponen de los siguientes recursos:

- **Recursos humanos**

- Personal**

- Una bibliotecóloga responsable.

- ✓ Encargada de ejecutar el proyecto.



- ✓ Encargada de desarrollar los contenidos y evaluaciones del proyecto.
- ✓ Encargada de elaborar los materiales de divulgación y sensibilización.
- ✓ Elaborar y revisar los recursos didácticos: video, tutoriales, etc.

- **Recursos tecnológicos**

- Computadora con acceso a internet
- Impresora
- Retroproyector multimedia

- **Recursos materiales**

- Papel bond

El personal de las diversas áreas que apoyarán el desarrollo del proyecto y los equipos que se requieran no representa un presupuesto para la biblioteca. Todos los materiales serán utilizados y elaborados dentro de la Biblioteca.

#### 4.9 Cronograma de actividades

Tabla N° 13  
Cronograma de actividades

Etapas		Enero				Febrero
		2	8	15	22	5
1	Divulgar y sensibilizar la importancia del cumplimiento de las normas y requisitos de calidad para bibliotecas universitarias.	X				
2	Desarrollo de los temas que se incluirán en cada módulo al 1er nivel (a las autoridades de la universidad).		X			
3	Elaboración de trípticos, afiches para sensibilizar al personal en normas y requisitos de calidad para bibliotecas universitarias.		X			
4	Actividades de promoción de los talleres.		X			
5	Desarrollo de los temas que se incluirán en cada módulo al 2do nivel (al personal administrativo de bibliotecas).		X	X		
6	Retroalimentación de conocimientos del proyecto.				X	X
7	Monitoreo					X
TIEMPO (5 semanas)		1	2	3	4	5

Elaboración propia.

Para el inicio de las actividades de este proyecto se considera la semana que empieza el 2 de enero del 2018 y termina en la 1ra. semana de febrero del 2018.

#### 4.10 Presupuesto

Para poner en marcha esta propuesta, la BC de la UNE contará con la responsabilidad de la bibliotecóloga para su divulgación y sensibilización; y deberá proyectar las diapositivas con un retroproyector multimedia, que son equipos pertenecientes a la biblioteca, siendo necesario el servicio de internet asignados al ámbito institucional.

Tabla N° 14

Presupuesto para el Proyecto de Divulgación y Sensibilización a las autoridades y personal administrativo de la UNE sobre temas de calidad para bibliotecas universitarias.

Detalle	Descripción	Cant.	Total (S/.)
<b>Recursos humanos</b>			
Bibliotecóloga	Personal en planilla	1	Financiado
Apoyo de un técnico en informática	Personal en planilla	1	Financiado
<b>Recursos tecnológicos</b>			
Computadora	Equipo de la Biblioteca	1	Financiado
Impresora	Equipo de la Biblioteca	1	Financiado
Retroproyector multimedia	Equipo de la institución	1	Financiado
<b>Recursos materiales</b>			
Papel bond	Recursos de la Biblioteca	1 millar	Financiado
<b>Total</b>			<b>00,00</b>

Elaboración propia.

Este proyecto es autofinanciado y no necesita presupuesto, pues la bibliotecóloga tiene, entre sus funciones, realizar este tipo de actividades de divulgación y sensibilización para dar a conocer la importancia del cumplimiento de las normas y requisitos de calidad en bibliotecas universitarias para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en el Sistema de Bibliotecas de la UNE.

## CONCLUSIONES

1. Los servicios que brinda la Biblioteca Central de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta, fueron evaluados contrastivamente con la norma CABID. Esta evaluación demuestra que los estándares de la normativa en mención, no ha sido logrado en su totalidad. De ellos 30 ítems (41 %) han sido logrados; en cierta medida, 34 ítems (47 %) y 9 ítems (12 %) están en proceso, por desconocimiento de las normas CABID.
2. Los resultados de los ítems que están en proceso se deben al presupuesto restringido que la Universidad destina a la biblioteca. Es urgente la compra de computadoras portátiles y demás accesorios de tecnología, para un adecuado servicio.
3. Gracias al análisis interno y externo de la matriz FODA se pudo dar a conocer que es una biblioteca con mayores fortalezas y oportunidades por el trabajo de las anteriores gestiones que lograron una buena situación de la Biblioteca Central de la UNE.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### LIBROS

- Arriola, O. (2006). *Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*. México, D.F: Colegio Nacional de Bibliotecarios : Library Outsourcing Service : Alfagrama Ediciones.
- Biblioteca Nacional del Perú y Comité de Bibliotecas Universitarias (2008) *Indicadores de gestión para bibliotecas universitarias*. Lima.
- Comité de Bibliotecas Universitarias COBUN (2010) *Comité de Bibliotecas Universitarias*. Lima: DEBAE, BNP.
- Consejo de Rectores de Universidades Chilenas (CRUCH) (2003). *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas*. Valparaíso.
- Cuya, P. (2016). *Condiciones Básicas de Calidad en el ámbito de Bibliotecas Disposiciones brindadas por SUNEDU*. En V Congreso Internacional de Bibliotecas Universitarias CIBU 2016 Las bibliotecas y su rol en el papel de creación del conocimiento del 9 al 11 de Marzo del 2016 (pp. 1-10). Lima.
- Fushimi, M. (2010). *Evaluación de bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Gimeno, J. (2008). *Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Orera, L. (2005). *La biblioteca universitaria*. Madrid: Síntesis.
- Sanabria, D. (2013). *Competencias para obtener productos y servicios de calidad en bibliotecas universitarias*. Buenos Aires: Alfagrama.

### LEYES

- Ley N° 30220 *Ley Universitaria* (Miércoles 9 de julio de 2014) Diario Oficial “El Peruano”. Congreso de la República. Resolución del Consejo Directivo N° 007-2015-SUNEDU/CD (20 Noviembre del 2015) *Reglamento del procedimiento de licenciamiento para universidades públicas o privadas con autorización provisional o definitiva y el Reglamento del procedimiento de licenciamiento para universidades públicas o privadas con ley de creación o nuevas*.

- Ley N° 28740. (2006). *Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa* – SINEACE. 19 de mayo 2006. Diario Oficial “El Peruano”. Congreso de la República.

### **PUBLICACIONES PERIÓDICAS**

- Arriola, O., & Butrón, K. (julio-diciembre, 2008). Un acercamiento a la evaluación de bibliotecas. *El profesional de la información* 2(2).p. 99-114.
- Balague, N. (2007). Consolidando la calidad en bibliotecas universitarias: evaluaciones, sellos, diplomas y certificaciones. *El profesional de la información*. 16(4), 338-342.
- Fernández, M. & Zayas, R. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas (INFOMED). (Cuba) (2013) Estándares para bibliotecas universitarias de Ciencias de la Salud en Cuba. En: *Educación Médica Superior*. 29(4):843-862.
- Orera, L. (julio-agosto 2007). La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo social y educativo. *El profesional de la información* 16(4) p. 329-337.
- UNE, Oficina de Imagen Institucional (abril 2017). El libro a través de la historia: UNE conmemoró importante fecha. *Boletín UNE Informa* 2(11) p. 11.
- UNE (2016).Gestión del conocimiento: Vicerrectorado de Investigación, Biblioteca Central y Centro de Documentación, Editorial Universitaria. *UNE, Memoria Anual 2016*, p. 35-42.

### **PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS**

- Consejo de Rectores de Universidades Chilenas, Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación (2003, marzo). Estándares para bibliotecas universitarias chilenas (2a ed.). Valparaíso: Consejo de Rectores de Universidades Chilenas, Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación. Recuperado de: [www.cabid.cl/doctos/cabid1.pdf](http://www.cabid.cl/doctos/cabid1.pdf)
- Galviz, G. (2011). Calidad en la gestión de servicios. Recuperado de: <http://www.uru.edu/fondoeditorial/libros/pdf/calidaddelservicio/Gerencia%20del%20Servicio.%201ra.Edic.%20Preliminares.pdf>

- García, G., Candil, M., & Bustamante, A. (2004). Las bibliotecas universitarias en los sistemas bibliotecarios. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. N° 75-76. Consultado 4 de Marzo de 2017 de: <http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/2738/BU%20en%20los%20SB.pdf?sequence=1>
- González, M. (2009). Una nueva visión de las Bibliotecas Universitarias en el contexto actual. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Málaga, N° 6, pp. 1-20. Consultado el 4 de Marzo del 2017 [www.eumed.net/rev/cccss/06/mvgg.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/06/mvgg.htm)
- González, M, & Molina, M. (Agosto de 2008). Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. *ACIMED*. v.18, N° 2. Consultado el 4 de Marzo del 2017, de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352008000800002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000800002)
- Instituto Nacional de Calidad (2016). La calidad es un derecho que le pertenece a todos. Consultado el 9 de Setiembre del 2017 <http://www.inacal.gob.pe/principal/categoria/sistema-nacional-de-calidad>
- Marquina, J. (2016). Los bibliotecarios son de los profesionales que mayor confianza despiertan en las personas. Consultado el 9 de Setiembre de 2017, de: <https://www.julianmarquina.es/los-bibliotecarios-son-de-los-profesionales-que-mayor-confianza-despiertan-en-las-personas/>
- Martín, C. (2008). Bibliotecas universitarias: concepto y función, los CRAI. *Temas de biblioteconomía*. Recuperado el 16 de febrero de 2017, de: <http://eprints.rclis.org/14816/1/crai.pdf>
- Martín, C. (2008). La gestión de la calidad y la evaluación de los servicios bibliotecarios. Disponible en: [eprints.rclis.org/14883/1/gestcalidad.pdf](http://eprints.rclis.org/14883/1/gestcalidad.pdf) Recuperado el 16 de febrero de 2017
- Martínez D. (2004). El centro de recursos para el aprendizaje CRAI. El nuevo modelo de biblioteca universitaria. Madrid. 2004. Disponible en: [http://www.aab.es/pdfs/gtbu\\_crai.pdf](http://www.aab.es/pdfs/gtbu_crai.pdf) Recuperado el 16 de febrero de 2017
- Orera, L. (2005). La biblioteca universitaria: concepto, funciones y retos futuros. *La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido* [en línea]. Consultado 4 de Marzo de 2017, de: <http://eprints.rclis.org/14816/1/crai.pdf>

- Perrone, G. (2006). *Gestión de calidad en unidades de información. Buenos Aires. Biblioteca Nacional de Maestros*. Recuperado de: [http://www.bnm.me.gov.ar/redes\\_federales/publicaciones/doc/cuadernillo\\_3.pdf](http://www.bnm.me.gov.ar/redes_federales/publicaciones/doc/cuadernillo_3.pdf)
- Pinto, M., Balagué, N., & Anglada L. (2007). *Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006*. Recuperado de: [www.bcl.edu.ar/spip/IMG/pdf/pinto.pdf](http://www.bcl.edu.ar/spip/IMG/pdf/pinto.pdf) 93 [http://eprints.rclis.org/12482/1/CALIDAD\\_EN\\_BYSIU.pdf](http://eprints.rclis.org/12482/1/CALIDAD_EN_BYSIU.pdf)
- Red de Bibliotecas Universitarias (2013). Definición biblioteca REBIUN. Recuperado de [http://www.rebiun.org/documentos/Documents/IIPE\\_2020\\_LINEA1/IIPE\\_Definici%C3%B3n%20de%20Biblioteca\\_REBIUN\\_2013.pdf](http://www.rebiun.org/documentos/Documents/IIPE_2020_LINEA1/IIPE_Definici%C3%B3n%20de%20Biblioteca_REBIUN_2013.pdf) Requena, M., & Serrano, G. (2007). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación y talento*.
- Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle La Cantuta (2017) [www.une.edu.pe](http://www.une.edu.pe). Recuperado el 09 de julio del 2017.

## PUBLICACIONES PERIÓDICAS

- Esmaeilpour, B., Abbaspour, H., Ramezani, A., Gholipour, F., & Pakpour, L. (2015) Evaluating the Quality of Library Services at Guilan University of Medical Sciences Using LibQUAL Tool. En: *Journal of Guilan University of Medical Sciences*. Vol. 23 Issue 92, p.16-24. 9p.
- Medina, Y. (2011) Mejores prácticas de gestión para la calidad de los servicios en tecnologías de información. En: *Gerencias Tecnológicas Informativas*. Vol. 11. N° 29 Ene – Abr. (2011). Recuperado el 04 de marzo de 2017.
- Owushi, E., Emasealu, H. & Ekong, D. (2016) Biblioteca Universitaria de Port.Harcourt Nigeria. Una Evaluación de Recursos de Información Legal y Servicios en las Bibliotecas Académicas de Derecho de las Universidades seleccionadas en el Estado de Edo, Nigeria: las Universidades de Benín, Ambrosio Alli, Benson Idahosa y Igbinedion. En: *Library & Progress (International)* Vol. 36, No 1 p.1-10 ISSN 0970 1052, ISSN 2320 317X . Recuperado el 04 de marzo de 2017.
- Salgado, D., Guzmán, M. & Macías, Y. (2012) La investigación en Cuba sobre evaluación de bibliotecas, Instituto de Investigaciones para la Industria Alimentaria. Instituto "Carlos J. Finlay". La Habana, Cuba. En: *Acievaluación de bibliotecas. Instituto de Investigaciones para la*



*Industria Alimentaria. La Habanmed.* 2012;23(2):160-174. Recuperado el 04 de marzo de 2017.

## TESIS E INFORMES PROFESIONALES

### TESIS

- Solari, M. (2014). *Bibliotecas universitarias en la ciudad de Cajamarca*. Tesis para optar el título de Licenciada en Ciencias de la Información. Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Pontificia Universidad Católica del Perú.

### INFORMES PROFESIONALES

- Cáceres, A. (2007). *Evaluación de los servicios de información en la Biblioteca Central de la Universidad Católica Sedes Sapientae comparación con la norma chilena CABID para bibliotecas universitarias*. Informe académico profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Cárdenas, W. (2014). *Evaluación de la colección de la Biblioteca de la Facultad de Humanidades y Lenguas Modernas de la Universidad Ricardo Palma*. Informe académico profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Ccajavilca, U. (2014). *Evaluación de las bibliotecas de la Universidad Tecnológica del Perú aplicando estándares de calidad*. Informe académico profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Pilco, O. (2014). *Evaluación de la calidad de los servicios de la biblioteca de pregrado de la universidad ESAN: Aplicación de la metodología Libqual+*. Informe profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Valenzuela, K. (2016). *Uso de revistas electrónicas del área de Administración en la Biblioteca de la Universidad del Pacífico*. Informe académico profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias

de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

# ANEXOS

**Anexo N° 1**  
**Atención a los servicios bibliotecarios de préstamo en Sala de Lectura y préstamo a domicilio**  
**Año 2016**

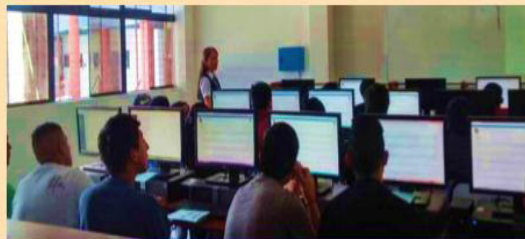
A- | PDF | MEMORIA-2016.pdf | PDF | MEMORIA-2016.pdf | PDF | BOLETIN-UNE-INFORMA- | Catálogo en línea Koha > F | PDF | N

file:///C:/Users/Axelo/Desktop/MEMORIA-2016.pdf

ATENCIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS		
AÑO 2016		
Nº	SALA DE LECTURA	ATENCIÓNES
1	Ciencia y Tecnología	3,108
2	Humanidades	10,448
3	Hemeroteca	1,201
4	Referencia	1,225
5	Tesis y Monografía	3,108
TOTAL SERVICIOS EN SALAS >>>		19,090
Servicio de préstamos:		
	Préstamo a domicilio (sala Humanidades)	869
	Préstamo a domicilio (sala Ciencia y Tecnología)	286
TOTAL >>>		1,155

**Alfabetización Informacional en la Biblioteca Universitaria y Capacitación en uso de Bases de Datos y Ebooks.**

La Unidad de Biblioteca Virtual conjuntamente con la Unidad de Procesos Técnicos han desarrollado un Programa de Capacitación para los estudiantes ingresantes de las diferentes especialidades, denominado Programa de Alfabetización Informacional en la Biblioteca Universitaria, con el fin de capacitarlos para el uso de los servicios bibliotecarios y de las bases de Datos y Ebooks de la Biblioteca Virtual. La capacitación también fue dirigida a docentes de todas las facultades.



*Día del libro*

Fuente: UNE Memoria anual 2016

Anexo N° 2  
Manual de uso de base de datos virtual

---



Fuente: <http://www.une.edu.pe>

## Anexo N° 3

## Exposición de libros y Eventos culturales para el Fomento de la Lectura

**dia del libro****UNE conmemoró importante fecha en la Biblioteca Central****El libro a través de  
LA HISTORIA**

Con ocasión de celebrar el 23 de abril el Día Mundial del Libro, la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, conmemoró la fecha con una serie de actividades organizadas por la Biblioteca Central, el pasado miércoles 26.

En la actividad, se desarrolló la ponencia El libro a través de la historia, a cargo del Dr. Elías Toledo Espinoza, docente de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de esta casa de estudios. Luego, se llevó a cabo un recital poético a cargo de los docentes César Reyes Campos y Raúl Jurado Parraga, y de José María



Vicerrectora de Investigación María Sánchez Charoche inauguró evento por el Día Mundial de Libro que se desarrolló en la Biblioteca Central.

Geona.

El evento en el que participaron estudiantes de las diferentes facultades de la UNE, fue inaugurado por la Vicerrectora de Investigación, Dra. María Hilda Sánchez Charoche, y las palabras de bienvenida a cargo del director de la Biblioteca, M. Sc. José Dante Casas Santos.

Culminado el evento, los asistentes junto a las autoridades recorrieron los stands instalados en el hall de la Biblioteca donde se exhibieron los nuevos libros adquiridos por la UNE en el 2016.



Exhibición de nuevos libros adquiridos por la Universidad Nacional de Educación. Docentes y estudiantes se interesaron por las obras.



Participantes escuchan con atención ponencia del Dr. Elías Toledo y recital de los docentes César Reyes Campos y Raúl Jurado Parraga.

Fuente: UNE Boletín informa (Abril 2017)

Anexo N° 4  
Fanpage de la Biblioteca Central UNE en el Facebook



Fuente: Facebook

## Anexo N° 5

Portal de la Biblioteca Central UNE: Catálogo integrado Koha, Biblioteca virtual, Repositorio institucional, Alerta informativa, Cuenta personal de los usuarios, etc.

www.biblioteca.une.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-main.pl?logout.x=1

Sistema de Bibliotecas  
**UNE**

Ingresar a su cuenta Carrito Listas

Catálogo de biblioteca Todas las bibliotecas Buscame

Búsqueda avanzada | Búsqueda de autoridad | Nube de etiquetas

Inicio

Bienvenido a la BIBLIOTECA CENTRAL de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

Historia de las matemáticas en la Península Ibérica por [autor]  
Fundamentos de química analítica por Skoog, Doug  
Genética por Pierce, Benjamin  
Genética médica por Jonge

Biblioteca virtual  
Repositorio Institucional Digital  
Acerca de Nosotros  
Descarga de Formatos  
Reglamento de Servicios Bibliotecarios

<http://www.biblioteca.une.edu.pe>

Sistema de Bibliotecas  
**UNE**

Bienvenido, Cynthia Yanina Cárdenas Salvatierra Historial de búsqueda [x] Salir

Catálogo de biblioteca Todas las bibliotecas Buscame

Búsqueda avanzada | Búsqueda de autoridad | Nube de etiquetas

Inicio Detalles para: Diversidad biológica : importancia y legislación Imprimir boucher

Vista normal Vista MARC Vista ISBD

Título: Diversidad biológica : importancia y legislación, Paula Berenize Mesías Vivas

Autor: Mesías Vivas, Paula Berenize

Editorial: Lima, 2012

Descripción Física: 122 h.: il., 30 cm.

Materia(s): DIVERSIDAD BIOLOGICA - MONOGRAFIA | DIVERSIDAD BIOLOGICA - LEGISLACION - MONOGRAFIA

Etiquetas de esta biblioteca: No hay etiquetas de esta biblioteca para este título. Agregar etiquetas

valoración media: ( votos)

Existencias ( 1 ) Notas de título Comentarios ( 0 )

Tipo de ítem	Ubicación actual	Signatura	Estado	Fecha de vencimiento
Monografía	CENTRAL Tesis y Monografía	M CS-Qf 9372 2012 (Navegar estantería)	Disponible	

Requerimiento:

Diversidad biológica  
Mesías Vivas, Paula Berenize  
2012  
M CS-Qf 9372 2012

Usuario:

Cárdenas Salvatierra  
Cynthia Yanina  
10601362  
Bibliotecario

Firma:

Imprime Cerrar esta ventana.

<http://www.biblioteca.une.edu.pe>



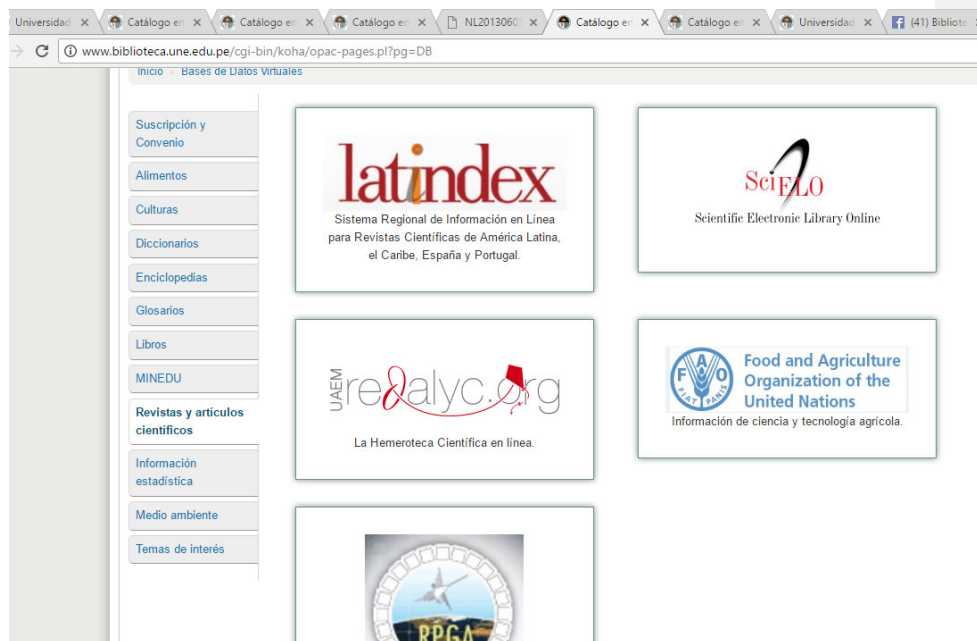
Anexo N° 6  
Bases de datos por suscripción y por convenio

<p><b>Suscripción y Convenio</b></p> <p>Alimentos</p> <p>Culturas</p> <p>Diccionarios</p> <p>Enciclopedias</p> <p>Glosarios</p> <p>Libros</p> <p>MINEDU</p> <p>Revistas y artículos científicos</p> <p>Información estadística</p> <p>Medio ambiente</p> <p>Temas de interés</p>	<p><b>VIRTUALPRO</b> PROCESOS INDUSTRIALES</p> <p>Encuentre toda la información relacionada con procesos industriales en un solo lugar. Revista, biblioteca, noticias, eventos y directorio industrial.</p> <p><a href="#">Tutorial de uso</a></p>	<p><b>EBSCO HOST</b></p> <p>EBSCO ofrece acceso a bases de datos en las diferentes áreas del conocimiento: Academic Search Complete; Environment Complete; Biological &amp; Agricultural Index Plus; Applied Science &amp; Technology Source; Food Science Source; Energy &amp; Power Source.</p>
	<p><b>ALICIA</b> ACCESO LIBRO A INFORMACIÓN CIENTÍFICA PARA LA INNOVACIÓN REPOSITORIO NACIONAL DIGITAL</p> <p>Desde esta plataforma, el CONCYTEC ofrece acceso abierto al patrimonio intelectual resultado de la producción en materia de ciencia, tecnología e innovación (libros, publicaciones, artículos de revistas especializadas, trabajos técnico-científicos, programas informáticos, datos procesados y estadísticas de monitoreo, tesis académicas y similares), realizada en entidades del sector público o con financiamiento del Estado.</p>	<p><b>ScienceDirect</b></p> <p>Una de las principales bases de datos que ofrecen artículos a texto completo de revistas científicas y capítulos de libros de más de 2.500 revistas revisadas por pares y más de 11.000 libros. Actualmente hay más de 11 millones de artículos/capítulos. El acceso es por IP dentro del campus universitario.</p> <p><a href="#">Guía de usuario</a></p>

Fuente: <http://www.biblioteca.une.edu.pe>

<p><b>SAGE journals</b></p> <p>SAGE PREMIER 2017 es una colección multidisciplinaria con más de 820 revistas académicas revisadas por pares. Brinda acceso en línea a más de 700 mil artículos a texto completo. El 65% del contenido está clasificado en el 2014 Journal Citation Reports.</p>	<p><b>Wiley Online Library</b></p> <p>WILEY es una editorial de contenido científico que ofrece acceso a más de 4 millones de artículos de 1.500 revistas, 9.000 libros.</p>
<p><b>IEEE Xplore Digital Library</b></p> <p>IEEE/ET ELECTRONIC LIBRARY (IEL) proporciona acceso a más de 4 millones de documentos en texto completo que representan el 30% de la literatura mundial referente a Ingeniería eléctrica, electrónica, computación y mecatrónica.</p>	

Anexo N° 7  
Acceso a redes de información científica indexada y arbitrada.



Fuente: <http://www.biblioteca.une.edu.pe>

Anexo N° 8  
Portal del Repositorio Institucional de la UNE (RIDUNE)  
(Tesis de pre, post grado e Investigaciones Docentes) inscritos en la RENATI (SUNEDU).

← → ↻ repository.une.edu.pe



Repositorio UNE

### Universidad Nacional de Educacion

Bienvenidos al Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Educacion, cuyo objetivo es facilitar y mejorar la visibilidad de la producción científica y académica de la Universidad permitiendo el acceso abierto a sus contenidos y garantizando la preservación y conservación de dicha producción, además de aumentar el impacto del legado Institucional.

### Comunidades en DSpace

Elija una comunidad para listar sus colecciones

- [Escuela de Posgrado](#) [423]
- [Facultad Agropecuaria y Nutrición](#) [13]
- [Facultad Ciencias](#) [44]
- [Facultad Ciencias Empresariales](#) [0]
- [Facultad Ciencias Sociales y Humanidades](#) [90]
- [Facultad Educación Inicial](#) [40]
- [Facultad Educación Superior](#) [48]
- [Facultad Física](#) [48]

### Buscar en DSpace

### Listar

Todo DSpace

- [Comunidades & Colecciones](#)
- [Por fecha de publicación](#)
- [Autores](#)
- [Títulos](#)
- [Materias](#)

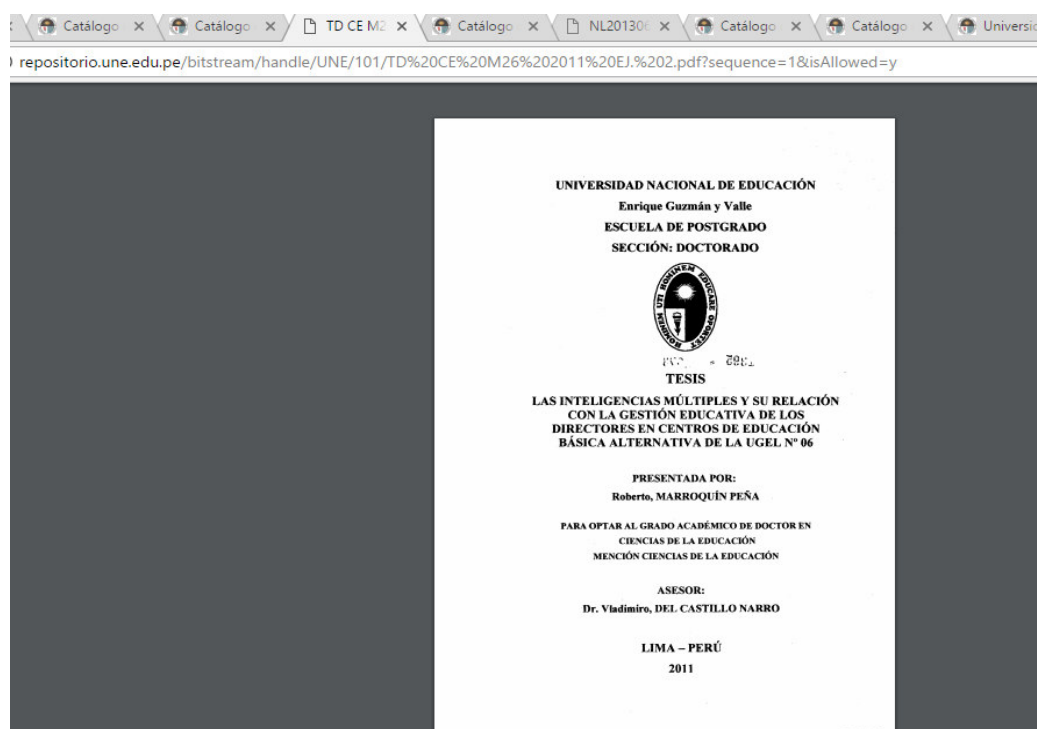
### Mi cuenta

[Acceder](#)

repository.une.edu.pe

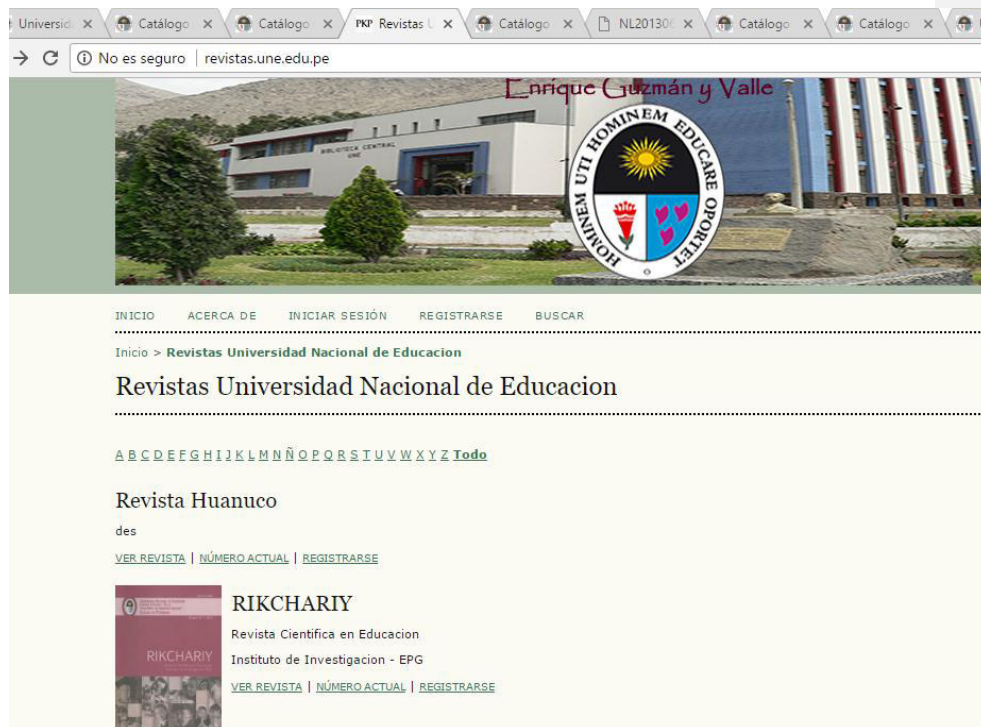
Fuente: <http://www.repositorio.une.edu.pe>

Anexo N° 9  
Tesis a texto completo del repositorio institucional  
también enlazado a Alicia-Concytec (RIDUNE)



Fuente: <http://www.repositorio.une.edu.pe>

Anexo N° 10  
Revista arbitrada de la Escuela  
de Post grado de la UNE a texto completo



Fuente: <http://www.revista.une.edu.pe>

Anexo N° 11  
Portada del boletín de la biblioteca UNE, difundiendo las novedades y los servicios bibliotecarios

**SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL**

**Repositorio Institucional Digital**

Contiene información digital sobre: Tesis de Pregrado, tesis de Maestría y Tesis de Doctorado

Ubicación: en la web: [repositorio.une.edu.pe](http://repositorio.une.edu.pe)

**Biblioteca Virtual**

Contiene información sobre: Libros, Revistas y artículos científicos, Diccionarios, Biobases y temas de interés.

**Sala de Ciencia y Tecnología**

Contiene información sobre: Matemática, Física, Química, Medicina, Administración, Informática y tecnología.

Ubicación: 1er piso  
Horario: 8.00 am a 8.00 pm

**Sala de Hemeroteca**

Contiene información sobre: Revistas, Normas Legales, Documentos locales y Prácticas en la Comunidad.

Ubicación: 1er piso  
Horario: 8.00 am a 8.00 pm

**Sala de Humanidades**

Contiene información sobre: Investigaciones Científicas, Filosofía, Psicología, Didáctica, Educación, Lengua, Literatura, Historia y Geografía.

Ubicación: 2do piso  
Horario: 8.00 am a 8.00 pm

**Sala de Referencia**

Contiene información sobre: Diccionarios, Enciclopedias, Atlas, Mapas, Quías.

Ubicación: 2do piso  
Horario: 8.00 am a 8.00 pm

**Sala de Tesis y Monografías**

Contiene información sobre: Informes de Investigaciones Docentes, Tesis y Monografías de Pregrado, Tesis de Maestría y Tesis de Doctorado.

Ubicación: sótano  
Horario: 8.00 am a 4.00 pm

**Sala Juan José Vega**

Contiene colección de Historia del Dr. Juan José Vega bella y valerosa variedad del Dr. César Pío Lara Muga.

Ubicación: sótano  
Horario: 8.00 am a 4.00 pm

**Sala de Audiovisuales**

Disponemos de material audiovisual en CD y DVD

Ubicación: 2do piso / Horario: 8.00 am a 4.00 pm

**Biblioteca informa**

VOLUMEN 2, N° 2      JULIO, 2017

**Organización de la Biblioteca Central**

La organización de la Biblioteca Central se basa fundamentalmente en tres operaciones: procesamiento, almacenamiento y recuperación.

**Procesamiento.** Consiste en la catalogación de los libros con el fin de identificarlos, agruparlos sistemáticamente conforme a su contenido y de ese modo facilitar su accesibilidad al OPAC.

**Almacenamiento.** Los documentos se almacenan en los estantes, agrupados por su contenido temático y un lugar específico como son las diferentes salas de lectura de acuerdo con la signatura topográfica.

**Recuperación.** Para acceder a la información, el paso inicial debe ser la consulta del catálogo a través de los ordenadores con acceso al OPAC que tienen la función de informar sobre la identificación, el contenido y la ubicación de los materiales bibliográficos.

**Actualización de la Base de Datos del Acervo Bibliográfico de la Biblioteca Central de la UNE – Año 2017**

En la Biblioteca Central se está llevando a cabo la actualización de datos de todos los materiales bibliográficos existentes en el nuevo sistema Koha.

Asimismo, se está relacionando cada libro con el programa académico que le corresponde.

Av. Enrique Guzmán y Valle s/n La Cuesta  
Telf.: 813 3333  
Fax: 813 5111, 813 5112, 813 5141  
Email: [biblioteca@une.edu.pe](mailto:biblioteca@une.edu.pe)

